

**Evaluacion de los Riesgos psicosociales presentes en el Colegio Infantil Futuros Sabios y su
contribucion a los Costos de no Calidad Empresarial**

Yamit Fernandez Monterroza

Leoncio Cabrera Charris



Universidad de la costa CUC

Programa de Ingeniería Industrial

Barranquilla

2018

**Evaluacion de los Riesgos psicosociales presentes en el Colegio Infantil Futuros Sabios y su
contribucion a los Costos de no Calidad Empresarial**

Yamit Fernandez Monterroza

Leoncio Cabrera Charris

Asesor

Luz Adriana Borrero, Msc. En sistemas de gestión

Co-Asesor

Aurora Piñeres, Msc. En Sistemas de Gestion

Universidad de la costa CUC

Programa de Ingeniería Industrial

Barranquilla

2018

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Agradecimiento

Dedicamos este trabajo de investigación símbolo de nuestro esfuerzo, dedicación y entrega para culminar satisfactoriamente, a todas aquellas personas de la que nos apoyaron incondicionalmente, que hicieron posible este logro, pero sobre todo queremos agradecerle a Dios quien fue la fuerza que inspiro a seguir en este largo camino que culmina con esta entrega.

Dedicatoria

A Dios por permitirnos llegar a este momento tan especial en nuestra vida. Por los triunfos y los momentos más difíciles que nos han enseñado a valorarlo cada día más.

A nuestros padres por su apoyo económico y afectivo porque nos acompañaron durante todo nuestro trayecto estudiantil y de vida llevándonos de la mano con mucho amor.

A nuestras familias que con su amor y apoyo incondicional hicieron posible llegar hasta esta meta.

A nuestros compañeros de equipo de trabajo y todo el cuerpo docente, quienes nos acompañaron y ayudaron incondicionalmente, para hacer realidad esta meta en compañía de sus conocimientos y por la sabiduría que se nos transmitió.

Glosario

A.

Acoso Laboral: El acoso laboral es una situación muy frecuente en la mayoría de las organizaciones, muchas personas la sufren y no son capaces de llevar procesos o de colocar un alto por miedo. Las personas víctimas de estos acosos reciben una violencia psicológica injustificada por medio de actos negativos de grupos sociales o de forma individual.

Ausencia laboral: la ausencia al trabajo atribuida a enfermedad o accidente y aceptada como tal por la empresa o la seguridad social.

B.

Burnout: También llamado “síndrome del trabajador quemado”, donde el empleado o trabajador entra en un estado de agotamiento físico, emocional y mental, dándole un fuerte golpe a la autoestima ya que se bajan sus niveles.

C.

Calidad: Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo.

Costo intangible: Como su propio nombre lo dice es un costo que no se puede tocar, ni sentir, pero si afecta considerablemente desde la perspectiva del bienestar general de una empresa y sus trabajadores.

Costo: Es toda la inversión que la empresa realiza para la producción de un producto o la prestación de un servicio dentro de los niveles de calidad más óptimos posibles solicitados o esperados por el cliente

Control Sobre el trabajo: la iniciativa y autonomía que el trabajo brinda al trabajador

Costos de no calidad: Son los negocios, productos y servicios que producen una insatisfacción en el cliente interno o externo, estos costos varían en cada organización. Estos costos de no calidad se clasifican en dos tangibles y no tangibles.

Carencia de recursos: ausencia de materiales o herramientas para desarrollar el trabajo

D.

Demanda de trabajo: Exigencias del trabajo impuestas sobre el trabajador

E.

Estrés: Es la reacción del cuerpo a una demanda o desafío, es un sentimiento de tensión física o emocional, que toda persona presenta al momento de una situación peligrosa o que lo obliga a actuar con demasiada rapidez sin estar lo suficientemente preparado.

Estrés Agudo: estrés a corto plazo que desaparece rápidamente, todas las personas sienten estrés agudo en algún momento.

Estrés Crónico: es prolongado y puede llevar a problemas de salud sino se controla a su debido tiempo

Enfermedad laboral: Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgos inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar (ministerio de salud y protección social).

EPS: Entidad promotora de salud (no hay servicio médico solo administrativo).

F.

Factores de riesgos psicosocial: Son los factores de riesgo en la organización del trabajo que afectan de forma directa o indirecta al equilibrio mental, físico y psicológico del trabajador, son también conocidos como los aspectos en el proceso administrativo, la gestión del personal, las políticas organizacionales, contenidos del trabajo y las realizaciones de la tarea.

Falta de participación: Poca implicación por parte de los trabajadores en la toma de decisiones en tareas en las cuales ellos se encuentran involucrados.

Fallas Internas: Son los costos que la empresa incurre para la reparación o corrección de productos o servicios terminados antes de la venta al cliente final.

Fallas Externas: Son los costos que la empresa incurre para la reparación o corrección de productos o servicios después de habérselos entregado al cliente. Por lo general el 100% de estos costos son en el servicio al cliente

Factores negativos: condiciones que afectan de manera desfavorables a los empleados

Factores positivos: condiciones que afectan brindando estabilidad a los empleados

Frecuencia: Número de veces que aparece o las que se repite una acción

G.

Gastos Fijos: Son los que siempre van hacer iguales a pesar del aumento de producción o servicio que se preste.

Gastos Variables: Son los que varían dependiendo de la producción o prestación del servicio que se brinde.

Gastos Directos: Son los gastos que se incurren con los insumos que se utilizan para el producto o el servicio y con quien está ejecutando la tarea.

Gastos Indirectos: Son los gastos que no se relacionan directamente con la actividad de servicios o producto, como, por ejemplo, el personal de vigilancia, administrativo, etc.

I.

Inseguridad contractual: La inseguridad laboral ha sido un tema bastante frecuente y a eso se le sumaban las precarias condiciones en las cuales el trabajador tenía que laborar; sin embargo, con el transcurrir de los años estas condiciones laborales mejoraron en protección y seguridad. La inseguridad contractual se puede definir como una preocupación general a la existencia del trabajo en el futuro y también como una constante amenaza percibida por las diferentes características del trabajo, las variaciones y fluctuación difícilmente evitables en el mercado donde se ha generado un mercado flexible o llamado de otra manera temporal.

Incapacidad Laboral: situación que afronta un trabajador para laborar como consecuencia de una enfermedad o un accidente de trabajo, ya sea temporal o permanente.

L.

Liderazgo y relaciones sociales: Relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, interacción entre las personas.

IPS: Institución prestadora de servicio (Clínicas, Centros y Hospitales)

M.

Medición: Acto para determinar la magnitud de un objeto en cuanto a cantidad

Monotonía: Se caracteriza cuando el trabajo realiza muchas tareas repetitivas acumulativas y tienen pocos cambios en su entorno laboral y limitaciones con relaciones humanas que conllevan a un empeoramiento de la fatiga y depresiones de forma general

Mano de obra: Es todo el recurso o personal humano utilizado para el desarrollo y ejecución de las actividades de la empresa

Materia prima: Son todos los materiales, insumos que son utilizados para poder llevar a cabo las actividades

P.

POS: Plan Obligatorio de salud (plan de servicios a los que tiene derecho todo afiliado)

R.

Repetitividad: Actividad realizada en un tiempo cíclico de tiempo corto, que conlleva al trabajador a ejecutar secuencias gestuales y mentales idénticas, llevando al trabajador a un estado de fatiga y monotonía.

Relaciones interpersonales conflictivas: interacciones existentes entre los trabajadores de la empresa ya sea formales e informales que pueden ser desfavorables por que dificultan la ejecución del trabajo y la comunicación.

Recompensas: Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones.

Riesgo: Exposición a una situación donde hay posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro.

S.

Salud: Estado de bienestar o de equilibrio del ser humano

T.

Tiempo: Periodo determinado durante el que se realiza una acción.

Resumen

En la actualidad los riesgos psicosociales se relacionan con el trabajo de una manera inimaginable, los efectos negativos para la salud de los trabajadores y las organizaciones empresariales que cada día más se ven envueltas por estos riesgos psicosociales. Los continuos cambios, aunque sean pequeños afectan a los lugares de trabajo de toda Colombia, lo cual genera desafíos diarios para la salud y seguridad en el trabajo.

Hay que tener en cuenta que muchos de estos cambios ofrecen oportunidades en desarrollo, sin embargo cuando los empresarios o las organizaciones tratan de alcanzar estas oportunidades con el fin de competir y resaltar entre las demás compañías la mayoría de veces lo hacen de una forma incorrecta y es ahí donde los factores de riesgo psicosocial se inclinan a la parte negativa por la mala organización del trabajo aumentando los riesgos psicosociales, los cuales van a producir enfermedades a los trabajadores entorpeciendo su trabajo diario.

Si los empresarios no evitan la exposición de sus trabajadores a los riesgos psicosociales estos van a tener estrés dándoles como resultado un rendimiento escaso y a largo plazo tendrán graves problemas de salud. Los empresarios están en la obligación de reducir los riesgos psicosociales en materia de seguridad y salud en el trabajo; sin embargo, muchas de las organizaciones tienen una percepción errónea acerca de intervenir o realizar evaluaciones para validar el nivel de los riesgos psicosociales, muchos piensan que invertir para realizar evaluaciones es perder el dinero, sin saber que estos riesgos los están perjudicando financieramente.

Cuando los empleados se ven afectados por estos riesgos psicosociales las empresas de forma prácticamente directa se ven afectadas en aumentos en los costos (médicos, seguro, personal de reemplazo). Las empresas se ven golpeadas por la afectación de la producción, los altos niveles de ausentismo y en muchos casos la rotación del personal.

El propósito del presente trabajo de grado es la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales y como contribuyen estos a los costos dentro del colegio infantil futuros sabios. El cumplimiento de estos objetivos se llevó a cabo con la primera fase que fue la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial con la implementación de la batería de riesgos psicosociales intralaboral forma A.

En la segunda fase se obtuvieron los factores de riesgo más relevantes y como repercutían en el desarrollo de las actividades diarias de los empleados, se detallaron todos los factores y se explicaron de una forma adecuada.

En la tercera fase se calcularon los costos de no calidad y de perdida que se están generando por los riesgos psicosociales que están presente dentro de la institución educativa.

En la última fase ya teniendo en cuenta los resultados, se propusieron mejoras, se establecieron conclusiones de lo investigado.

Palabras Clave: *Costos de no calidad, Riesgos psicosociales, Enfermedades*

Abstract

Currently psychosocial risks are related to work in an unimaginable way, the negative effects on the health of workers and business organizations that are increasingly involved in these psychosocial risks. The continuous changes, although small, affect the workplaces of all of Colombia, which generates daily challenges for health and safety at work.

Keep in mind that many of these changes offer opportunities in development, however when employers or organizations try to achieve these opportunities in order to compete and stand out among other companies most of the time they do it in an incorrect way and it is there where the psychosocial risk factors are inclined to the negative part by the poor organization of work increasing the psychosocial risks, which will produce illnesses to the workers hindering their daily work.

If employers do not avoid exposing their workers to psychosocial risks, they will have stress, resulting in poor performance and in the long term they will have serious health problems.

Employers are obliged to reduce psychosocial risks in terms of occupational safety and health; However, many of the organizations have a misperception about intervening or carrying out evaluations to validate the level of psychosocial risks. Many think that investing in evaluations is losing money, without knowing that these risks are damaging them financially.

When employees are affected by these psychosocial risks, companies are practically directly affected by increases in costs (doctors, insurance, replacement personnel). The companies are hit by the affectation of the production, the high levels of absenteeism and in many cases the rotation of the personnel. The purpose of the present work of degree is the identification and evaluation of the psychosocial risks and how they contribute to the costs within the future wise

children's school. The fulfillment of these objectives was carried out with the first phase, which was the identification and evaluation of the psychosocial risk factors with the implementation of the intralaboral psycho-social risk battery form A. In the second phase, the most relevant risk factors were obtained and, as they affected the development of the employees' daily activities, all the factors were detailed and explained in an appropriate manner. In the third phase, the non-quality and loss costs that are being generated due to the psychosocial risks that are present within the educational institution were calculated. In the last phase and taking into account the results, improvements were proposed, conclusions of the research were established.

Keys Words: *Non-quality costs, Psychosocial risks, Diseases*

Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 19 |
| 1. Planteamiento del problema..... | 21 |
| 2. Justificación del problema..... | 25 |
| 3. Objetivos..... | 27 |
| 3.1Objetivo general..... | 27 |
| 3.2Objetivo específico..... | 27 |
| 4. Antecedentes..... | 28 |
| 5. Marco Teorico..... | 34 |
| 6. Marco legal..... | 42 |
| 7. Marco Metodologico..... | 47 |
| 7.1. Tipo de investigación..... | 47 |
| 7.2. Diseño de la investigación..... | 47 |
| 7.3. Poblacion y muestra..... | 47 |
| 8. Formula de tamaño de la muestra..... | 50 |
| 9. Recolección de la información..... | 51 |
| 9.1Socialización de la evaluación..... | 52 |
| 9.2Aplicación del instrumento..... | 52 |
| 9.3Procesamiento de datos..... | 53 |
| 10. Descripción de Resultados..... | 54 |
| 11. Análisis de cada una de las fuentes de riesgos..... | 56 |
| 12. Análisis de los resultados..... | 65 |
| 13. Clasificación de los Costos..... | 69 |
| 13.1. Costos..... | 69 |
| 13.2. Clasificacion de costos..... | 69 |

| | |
|---|----|
| 13.3. Costos directos..... | 69 |
| 13.4. Materia prima directa..... | 70 |
| 13.5. Mano de obra directa..... | 70 |
| 13.6. Costos indirectos..... | 70 |
| 13.7. Insumos indirectos..... | 70 |
| 13.8. Mano de obra indirecta..... | 70 |
| 14. Impacto de los riesgos en los costos..... | 72 |
| 15. Costo de pérdida por el ausentismo..... | 76 |
| 16. Costo de no calidad por incapacidad..... | 78 |
| 17. Costo de baja productividad..... | 82 |
| 18. Análisis de correlación..... | 83 |
| 19. Propuesta de mejoramiento..... | 84 |
| 20. Programa preventivo de riesgos psicosociales..... | 85 |
| 21. Conclusiones..... | 88 |
| 22. Recomendaciones..... | 90 |
| 23. Referencias..... | 91 |
| 24. Anexos..... | 93 |

Lista de Tablas y figuras

Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Factores de riesgo intralaboral..... | 35 |
| Tabla 2. Enfermedades relacionadas con riesgo psicosocial..... | 37 |
| Tabla 3. Tamaño de la muestra..... | 49 |
| Tabla 4. Dimensiones y Dominios en riesgos psicosociales..... | 54 |
| Tabla 5. Variación de Dominio 1..... | 57 |
| Tabla 6. Variación de Dominio 2..... | 59 |
| Tabla 7. Variación de Dominio 3..... | 61 |
| Tabla 8. Variación de Dominio 4..... | 63 |
| Tabla 9. Dimensiones psicosociales más relevantes..... | 65 |
| Tabla 10. Incapacidades de empleados año 2017..... | 72 |
| Tabla 11. Diferentes ausencias entre los años..... | 73 |
| Tabla 12. Incapacidades mensuales 2017..... | 75 |
| Tabla 13. Baja productividad mensual..... | 82 |

Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Enfermedades reportadas en el año 2017..... | 39 |
| Figura 2. Enfermedades calificadas como profesionales..... | 39 |
| Figura 3. Costos que influyen en una empresa..... | 40 |
| Figura 4. Estado actual de los riesgos en el dominio de liderazgo y relación social..... | 56 |
| Figura 5. Estado actual de los riesgos en el dominio control en el trabajo..... | 58 |
| Figura 6. Estado actual de los riesgos en el dominio de demandas del trabajo..... | 60 |
| Figura 7. Estado actual de los riesgos en el dominio de Recompensas..... | 63 |
| Figura 8. Clasificación de los costos..... | 71 |
| Figura 9. Relación en el año 2017..... | 74 |
| Figura 10. Relación entre año 2016-2017..... | 74 |
| Figura 11. Relación en porcentajes de forma mensual..... | 77 |
| Figura 12. Costos adicionales mensuales..... | 81 |
| Figura 13. Baja productividad..... | 83 |
| Figura 14. Correlación existente..... | 83 |

Introducción

La presente investigación hace referencias a los riesgos psicosociales que en la actualidad afectan considerablemente a personas, organizaciones y a la economía nacional de una forma directa y silenciosa, los trabajadores se ven envueltos en ambientes negativos cayendo en enfermedades de todo tipo debido a estos riesgos. Las empresas en su mayoría no tienen en cuenta el nivel de afectación que pueden tener estos factores de riesgo para consigo mismo.

Los riesgos psicosociales emergen de las deficiencias en el diseño, a la organización en el trabajo y a la gestión, perjudicando notoriamente la salud de los empleados dando resultados psicosociales, físicos y sociales de una forma negativa.

Para las organizaciones los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento general de la empresa, y es donde se presenta el aumento de ausentismo, mayores índices de incidentes y accidentes. Estos riesgos psicosociales sino son controlados o tenidos en cuenta contribuirán con costos de no calidad y de esta manera las organizaciones se verán afectadas financieramente.

La ley en Colombia establece por medio de la resolución 2646 de 2008 que se deben concluir disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo constante de estos riesgos psicosociales.

Por tal motivo se llevó a cabo la investigación en el colegio infantil futuros sabios de la ciudad de barranquilla, en donde nunca se ha establecido una investigación de este tipo. Los riesgos psicosociales nunca han sido evaluados y deseamos saber en el nivel en el que se encuentran por medio de la batería de riesgos psicosociales que ponen a total disposición el ministerio de protección social y la universidad Javeriana.

El instrumento que fue aplicado para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario de factores de riesgos psicosociales intralaboral forma A, el cual está diseñado para perfiles de trabajadores como jefes, profesionales o tecnólogos. Esta forma A, está diseñado para evaluar las condiciones del trabajo, organización y entorno donde se ejecutan las tareas, las cuales bajo ciertas condiciones se pueden llegar a tener efectos negativos.

Después de obtener los cuestionarios de los empleados que estuvieron dentro de la muestra procedemos a calcular los resultados, los cuales nos mostraran el nivel en el cual se encuentran los factores de riesgos psicosocial de una forma individual y global, y posteriormente explicar los impactos que pueden tener estos dentro de la institución, teniendo en cuenta las dimensiones y dominios que abarcan todos estos factores.

La metodología que se llevó a cabo fue por medio de una investigación cuantitativa y no experimental con el fin de poder observar, detallar los factores y poder conocer las variables que influyen dentro de la institución educativa.

Obteniendo los riesgos psicosociales más relevantes dentro de la empresa procederemos a calcular como están contribuyendo estos a los costos de no calidad dentro del colegio y analizando que tanto el colegio se está viendo afectado.

Los costos para la organización son el margen de equilibrio financiero con los cuales podemos obtener mejores resultados si tenemos un control adecuado, se podría decir que los costos son el pilar de las organizaciones para su crecimiento interno.

En la última parte de esta investigación se establecen las correcciones o mejoras que se pueden implementar para mitigar los riesgos psicosociales al máximo, una empresa que tenga en cuenta la importancia de intervenir los riesgos psicosociales mantendrá el equilibrio entre los factores que puedan dañar a la organización.

1. Planteamiento del problema

Los riesgos psicosociales y su relación con el trabajo vienen siendo un tema muy controversial, los efectos negativos para la salud de los trabajadores y las empresas vienen en aumento considerable. Empresas que presentan estos factores de riesgos pueden provocar cantidades de estrés entre los empleados, causando un rendimiento escaso y llegando a tener grandes problemas de salud; los costos de no calidad que se llegan a presentar en muchos casos no se tienen en cuenta, generando pérdidas considerables a los empresarios.

En Ginebra, lugar donde se encuentra ubicada la Sede de la Oficina internacional del trabajador (OIT), la cual se ocupa de velar por los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales, se publican constantes noticias en donde se hablan de los diferentes sectores y en la cual siempre recalca que hay que redoblar esfuerzos por los aumentos que se han dado en cuestiones de accidentes y enfermedades profesionales. Según el comunicado generado, las estadísticas muestran que **“cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral.”** (OIT, 2018)

En Colombia con las últimas encuestas realizadas por el ministerio del trabajo **“se observó que 2 de cada 3 trabajadores están expuestos a riesgos de factores psicosociales durante la jornada laboral, y entre un 20 % y 33 % reveló sentir altos niveles de estrés”** (CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD, 2016).

Debido a lo anteriormente mencionado y según la siguiente definición los riesgos psicosociales, **“los cuales comprenden los aspectos intralaborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, las**

cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (RESOLUCION 2646, 2008). Estos al estar presentes dentro de las organizaciones van estar provocando efectos negativos sobre la empresa y los trabajadores, aumentando considerablemente. Además, muchas empresas pasan por alto el equilibrio adecuado que debe existir entre los factores psicosociales y la organización del trabajo sin saber que estos les pueden salir realmente costosos. A pesar de que ellas quieren estar en el mercado siempre encaminando estrategias para alcanzar los mínimos costos posibles. Adicional a esto, los trabajadores viéndose inmersos en tareas y rutinas sofocantes, con inconformismos por la labor desempeñada, van a tener tendencia a bajar sus ritmos de trabajo y no desarrollaran las actividades al cien por ciento como deberían ejecutarlas, dando como resultado un bajo nivel de calidad en la prestación del servicio o producto, provocando costos de no calidad asociados a estos riesgos; los cuales deberían ser cuantificados por parte de los empresarios. Según una publicación de la OIT los costos directos o indirectos de no calidad **“en Europa se estima que el costo de la depresión relacionada con el trabajo es de 617.000 millones de euros anuales, que incluyen el costo del absentismo y el Presentismo para los empleadores (272.000 millones de euros), la pérdida de productividad (242.000 millones de euros), los costos para la sanidad pública (63.000 millones de euros) y los costos de indemnizaciones por discapacidad de la seguridad social (39.000 millones de euros)”**,) (FORASTIERI, 2016). Como podemos observar los riesgos psicosociales afectan de una manera u otra a los costos de la calidad.

En nuestro país, se presentan diferentes clases de riesgos tales como los psicosociales. Viéndolo de forma legal en cuantos las obligaciones de las empresas estas toman diferentes gestiones preventivas sobre dichos riesgos, basándose en la normatividad vigente que regula. **”Por una**

parte, la Resolución n° 957, del 7 de mayo de 2005, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual establece en su Capítulo III que, dentro de las obligaciones en materia de seguridad y salud laboral atribuidas a la figura del empresario, se encuentra el deber de elaborar planes integrales de prevención. Estos planes deberán incorporar en su contenido una serie de acciones encaminadas a fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo, por otro lado también tenemos una resolución que nos Mención aparte merece la Resolución n° 002646, del 17 de julio de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

(MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, 2016). Tal y como establece el artículo 5 de la norma, el empresario deberá identificar y evaluar los factores intralaborales, extra-laborales y las características intrínsecas del trabajador, así como la interrelación dinámica de estos tres tipos de factores, que puedan ejercer una influencia en el estado de salud de los trabajadores.

La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende una parte fundamental para la identificación tanto de los diferentes aspectos de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora. Por esta razón nos enfocamos en una escuela donde se debe identificar, como mínimo, estos riesgos. Es por eso que es necesario evaluar los riesgos psicosociales dentro

de las empresas periódicamente con el fin de poder llevar control cuantitativo de los costos de no calidad que se generan por estos riesgos, tomando como caso el Colegio Infantil Futuros Sabios de la Ciudad de Barranquilla, en donde no se ha llevado a cabo una identificación y evaluación de los riesgos psicosociales como se establece en la Resolución 2646 de 2008 y por ende no se han podido apreciar los niveles de costos de no calidad presentes a causa de estos.

De aquí surge la pregunta problema: **¿De qué manera se pueden evaluar los riesgos psicosociales presentes en el colegio infantil futuros sabios de la ciudad de barranquilla y como contribuyen estos a los costos de no calidad?**

2. Justificación del problema

La determinación y análisis de las principales condiciones que dan presencia o aumento a los riesgos psicosociales en el colegio futuros sabios, permite conocer cuáles son las causas que dan motivos a los riesgos psicosociales y como estos estarían contribuyendo a los costos de no calidad con el fin de generar estrategias de mejora.

El personal docente de la institución, es uno de los recursos humanos claves para lograr una competitividad y productividad efectiva; por lo tanto, es necesario identificar los factores más relevantes que motivan la presencia de estos riesgos psicosociales; ya que las compañías en general buscan mejorar constantemente en sus diferentes áreas organizacionales. Además de determinar las causas, es importante analizar y totalizar el costo total de estos riesgos y como están afectando a la empresa.

“Entre los factores de trabajo asociados a los riesgos psicosociales se incluyen una carga de trabajo y un ritmo de trabajo excesivo, la inseguridad contractual, horarios de trabajos inflexibles, horarios de trabajo irregulares, imprevisibles o socialmente inadecuados, escasas relaciones interpersonales, falta de participación, un papel poco claro en la organización, una escasa comunicación , escasas perspectivas de carrera y exigencias contradictorias del trabajo y el hogar.” (Cox, 1993)

En la actualidad, este es un problema que se está incrementando día a día y que muchas empresas se ven afectadas.

“Los riesgos psicosociales son un riesgo de perjuicio del bienestar físico y psicológico de los trabajadores que deriva de la interacción entre el diseño y la gestión del trabajo, dentro del contexto organizativo y social” (Griffiths, 2005).

Por lo expuesto anteriormente se justifica realizar la siguiente investigación con el fin de conocer aquellos factores psicosociales que contribuyen en los costos de no calidad en el colegio futuros sabios y los problemas que representan para los trabajadores, para que con el acompañamiento de la parte directiva del colegio se definan indicadores que midan estos factores para que se puedan tomar acciones preventivas o correctivas con el propósito de disminuir estos riesgos y su impacto en la compañía.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

- Evaluar los riesgos psicosociales que están presentes en el colegio infantil futuros sabios y como contribuyen a los costos de no calidad.

3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar los riesgos psicosociales presentes en el colegio futuros sabios con ayuda de la batería de riesgos psicosociales del ministerio de salud para establecer los factores de riesgo de mayor prevalencia.
- Evaluar los costos de no calidad de mayor impacto asociados a los riesgos psicosociales identificados en el colegio infantil futuros sabios.
- Proponer estrategias para mitigar los riesgos psicosociales presentes en el colegio infantil futuros sabios.

4. Antecedentes

En el presente estado del arte vamos a referenciar algunos trabajos o tesis que fueron anteriormente realizados con el fin de poder realizar una investigación más a fondo; son trabajos que han sido realizados a través de los años y que nos brindan información desde diferentes perspectivas con el fin de aclarar dudas y mostrarnos el estado actual de los riesgos psicosociales, sus factores, sus efectos, impactos, consecuencias y la relación que tienen con los costos de no calidad.

Los riesgos psicosociales es un tema que se viene manejando desde ya hace varios años y queremos brindar una aclaración de los diversos riesgos psicosociales que padecen actualmente los trabajadores y las empresas, y como se asocian con los costos de la no calidad.

Vamos a mostrar estos estudios desde el más antiguo al más reciente, dando a conocer los aspectos más importantes de cada uno y sus conclusiones, diferenciándolos por las fechas de publicación o realización.

(Palomo, Carrasco, Bastias, Mendez, & Jimenez, 2015)

Este es un estudio que se realizó por estudiantes de la universidad Autónoma de Chile, el cual nos muestra una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral. Se acabó un estudio transversal en una prueba no probabilística de 106 trabajadores de una empresa comercializadora.

El cuestionario que emplearon fue SUSESO ISTAS-21 para evaluar los riesgos psicosociales según cinco dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones doble presencia). La

satisfacción laboral fue medida por un cuestionario diferente llamado S10/12, el cual abarca tres dimensiones (satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico de la empresa y satisfacción con la supervisión). Del primer cuestionario tuvieron riesgos con alto nivel en doble presencia y trabajo activo; en el segundo cuestionario tuvieron un alto nivel de satisfacción en las tres dimensiones.

Y en suma, los factores de riesgo psicosocial se asocian en esta muestra de trabajadoras estacionales negativamente con la satisfacción laboral, particularmente en tres áreas: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y compensaciones. En estas tres áreas se están concentrando los riesgos asociados al trabajo estacional y reflejan los aspectos que las trabajadoras consideran que afectan su satisfacción laboral.

(Beleño & Ucros, 2014)

Este estudio tiene como finalidad caracterizar los factores psicosociales laborales y niveles de estrés en el personal administrativo de la universidad de la costa CUC, durante el año 2014. Se identificaron y se determinaron el grado de riesgo psicosocial intralaboral, extra laboral y de estrés en esta área. La metodología que implementaron fue una investigación descriptiva y transversal de corte cuantitativa. La población de personal administrativa en ese momento era de 383 empleados tomándose como muestra solo 227 sujetos, la hipótesis nula: no existen factores psicosociales de riesgo en los administrativos; la investigación realizada encontró que existen factores psicosociales que afectan a los empleados en menor y mayor riesgo en los constructos intralaborales y extra laborales asociados al estrés de los trabajadores en un 58%.

Utilizaron como herramienta **la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial** diseñada y validada por el ministerio de la protección social a través de la

pontificia universidad javeriana, subcentro de seguridad social y riesgos profesionales. Los cuestionarios mostraron en sus resultado que son bastantes consistentes y que permitieron la evaluación de los riesgos de una manera adecuada.

De igual manera se describieron todos los riesgos, factores psicosociales y sus efectos a los trabajadores y trabajadoras.

(Esmeralda, 2014)

Este estudio realiza una investigación acerca de los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño de los trabajadores de unas lavanderías ecuatorianas, saber su identificación e incidencia permite mejorar el desempeño laboral. Su fundamento teórico se basa en el modelo de Herzberg (factores de higiene y factores motivantes). Teniendo en cuenta que el mercado laboral ha evolucionado en los últimos años y ha dejado de lado el paradigma tradicional caracterizado por entender a los trabajadores como una máquina, que no tiene necesidades y ni exigencias. Hoy por hoy el mercado se preocupa por su talento humano, mejorando la calidad de vida de los trabajadores. Es por eso que la investigación utilizada fue correlacionar, ya que existe correlación entre la variable independiente, los factores de riesgo psicosocial y la variable dependiente, desempeño laboral, considerando que un rendimiento bajo, disminuye la productividad perjudicando de igual manera a la empresa por que no se cumple al 100% los objetivos.

(Camacho & Mayorga, 2017)

Debido a las consecuencias negativas en la productividad, clima organizacional, salud y relaciones interpersonales entre trabajadores, las empresas están más interesadas en identificar las causas, prevenirlas y controlarlas. Los vertiginosos cambios en el mercado del trabajo, en las

condiciones laborales y en las dinámicas empresariales, han provocado “nuevos riesgos” que atentan contra la salud física mental y emocional.

Se enfatiza en los impactos que tienen los riesgos psicosociales en trabajadores, empresas y en terceros; para los empleados influye en la parte física (estrés, hipertensión arterial, desordenes musco-esqueléticos, etc...), psicológicas (enfermedades mentales, desordenes afectivos, depresión, etc...), conflicto trabajo-familia, como las altas cargas laborales que no facilitan cumplir con la responsabilidad familiar y violencia laboral ; para la empresa repercuten sobre los niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia.

Encierra a los riesgos psicosociales desde diferentes perspectivas, ya que define y explica hasta donde llegan los impactos de estos riesgos y cómo influyen de diferentes formas en los diferentes entornos.

(Loachamin, 2017)

La investigación que se llevó a cabo con respecto a los riesgos psicosociales es descriptiva, ya que el objetivo de esta es identificar los principales riesgos psicosociales que afectan a los empleados del instituto psiquiátrico sagrado corazón.

El instrumento de evaluación utilizado por el investigador fue un test de riesgo psicosocial F_PSICO, en la última versión 3,1. El cual cuenta con algunas ventajas en su uso, como por ejemplo el reconocimiento y aceptación dado por el ministerio de relaciones laborales y el instituto ecuatoriano de seguridad social, para su utilización a nivel nacional.

Al obtener todos los resultados por medio del instrumento, el investigador empieza a explicar los resultados de los diferentes factores de riesgo psicosocial que están en los diferentes niveles (bajo, medio, alto) y que pueden estar influenciando negativamente en los trabajadores.

Se lleva a conclusión y propuesta de intervención que la evaluación de los riesgos psicosociales nos permite determinar todos aquellos factores que perjudican a los empleados y que es indispensable establecer actividades con el fin de que los colaboradores del instituto realicen sus tareas de manera eficaz y eficiente, por tal motivo, la elaboración del programa de prevención de riesgos psicosociales el cual está enfocado en disminuir y mitigar aquellos riesgos identificados en el personal del IPSC a través de la evaluación F-PSICO.

(Pasmíño, 2017)

Este artículo nos describe la importancia de la evaluación de las condiciones psicosociales, la incidencia de los riesgos psicosociales, sobre la salud de los trabajadores es más evidente, el bienestar social, físico y mental determinara la motivación del desarrollo de una actividad. Nos indica que las condiciones laborales de la organización del trabajo, el liderazgo, la relación entre compañeros, las exigencias de responsabilidad de rol, la consistencia de rol, son factores propios de la empresa, que tienen la característica de producir variabilidad de efectos en función de cada individuo.

Y nos confirma que para que el trabajador sea productivo para el empresario:

- Debe permitir que cada individuo haga compatible un equilibrio entre la faceta laboral, familiar y social
- Proporcionar el reconocimiento social de la tarea de cada persona
- Tener sentido para la persona que lo ejecuta

(Cuevas, 2018)

Nos confirma el siguiente Blog que los riesgos psicosociales hoy en día han dado paso al estrés laboral, convirtiéndolo en una expresión habitual de nuestra vida cotidiana que converge finalmente en enfermedades laborales, algunas de ellas mortales y con un alto costo.

Sobre estos riesgos se han encontrado un aumento en los gastos relacionados a la asistencia de la especialidad de psiquiatría con respecto a años anteriores, existiendo una tendencia de alza, aumentando 1.2 veces los costos generados por dicha especialidad del 2013 al 2014 y un incremento significativo de 3.6 veces el aumento del costo del 2014 al 2015.

Y se hace referencia a que en el sector empresarial se ha empezado a proyectar el término “wellness”, con el objetivo de disminuir el estrés, así como los riesgos psicosociales en la comunidad trabajadora. Estas iniciativas han tenido como resultado un aumento en la calidad de vida, de cara al empleado, y la disminución del costo, las pólizas de gastos médicos derivados de factores psicosociales, dando una ganancia significativa para las empresas.

5. Marco teórico

La salud de los trabajadores se ve influenciada de forma negativa debido a una serie de factores a nivel organizacional y cada vez es más evidente el desequilibrio que hay en el bienestar físico mental y social. En los puestos de trabajo ya sean de grandes, medianas o pequeñas empresas los riesgos laborales se derivan siempre del propio diseño del puesto, los factores que son relativos a la organización del trabajo, condiciones del trabajo, el confort del sitio donde se desarrolla sus actividades, el clima y la cultura organizacional, las condiciones personales, su entorno familiar y social.

Se debe tener en cuenta que existen denominaciones diferenciadoras en los conceptos que usualmente las personas manejan para referirse a los factores psicosociales y los riesgos psicosociales, los cuales no pueden ser intercambiables. En este sentido, los factores psicosociales son condiciones organizacionales que pueden afectar positivamente o negativamente la salud laboral. Mientras que cuando se está hablando de los riesgos psicosociales ya nos estamos refiriendo a un hecho, acontecimiento o situación que es consecuencia de la mala organización del trabajo teniendo una alta incidencia de afectación a la salud del trabajador. Dentro de las múltiples definiciones que se hacen a los factores y riesgos Psicosociales laborales se encuentran que son los hechos, acontecimientos, estados o situaciones que se presentan en una empresa a causa de una mala organización del trabajo perjudicando considerablemente a los empleadores o trabajadores.

Esto se debe a causa de los grandes cambios que se han venido presentando actualmente en los procesos a nivel mundial, donde la producción laboral es más rápida, porque las compañías están pidiendo resultados en menor tiempo. Las compañías no brindan y los empleados no se sienten

con un contrato que los respalde; actualmente no es raro encontrarnos con un panorama en donde se trabaje con miedo a perder el empleo y pensar en el futuro incierto que nos espera, provocando vivir con miedo a perder el empleo constantemente, sentir que no se puede controlar nada, aumento de la ansiedad y disminución de la salud física y mental.

Por tal motivo dentro de las investigaciones que se puedan encontrar en libros, páginas web, artículos y revistas, se puede observar lo difícil que son de manejar estos riesgos psicosociales, porque a simple vista no se pueden percibir por el empleador, además para ser detectados es necesario realizar un procedimiento adecuado con un personal profesional.

Tabla 1.

Factores de riesgo intralaboral

| Condiciones laborales | Posibles fuentes de riesgo |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Demandas del trabajo | Demanda cuantitativa |
| | Demanda mental |
| | Demanda Emocional |
| | Responsabilidad del cargo |
| | Demanda ambiental |
| | Demanda jornada de trabajo |
| | Consistencia de Rol |
| | Influencia a lo extra laboral |
| Control | Autonomía |

| | |
|---|---------------------------------|
| Liderazgo y relaciones en el trabajo | Desarrollo y uso de habilidades |
| | participación y manejo al |
| | cambio |
| | Claridad de rol |
| | Capacitaciones |
| | Relaciones |
| | Retroalimentación |
| | Relación entre colaboradores |
| | Características liderazgo |
| | Reconocimiento |
| Recompensa | Recompensas |

Nota: condiciones de riesgo intralaboral, modificado de la batería de riesgo. Por: Y, Fernández & L, Cabrera, 2018.

Todo ser humano se ve afectado por estos factores negativos y es por eso que se deben analizar muy detalladamente y de cerca, **“Desde el año 2005 se mantiene estable el porcentaje de trabajos que señalan que su seguridad o salud están expuestos a riesgo en su trabajo (35% en 2015). Este aspecto es más mencionado por los hombres (40% frente al 30% de las mujeres) y por los asalariados (36% frente al 31% de los independientes); (INSH, 2017).**

Es por eso que en Colombia se debe aplicar la **Resolución 2646 de 2008** con la cual se delegan responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición de los factores y riesgos psicosociales, ayudándonos a llevar a cabo la minimización

del problema que se ha identificado. Si estos riesgos no se controlan o se eliminan, los empleados van a sufrir de una serie de enfermedades que los pueden llevar a la muerte.

Tabla 2.

Enfermedades relacionadas con riesgo psicosocial

| Agentes Psicosociales | |
|--|---|
| Agentes | Enfermedades |
| Gestión Organizacional | Trastornos psicóticos (agudos o transitorios) |
| Característica de la organización del trabajo | Depresiones |
| característica del grupo social de trabajo | Trastorno de pánico |
| Condiciones de la tarea | trastorno de ansiedad |
| Carga física | trastorno de adaptación |
| | Hipertensión |
| | angina de pecho |
| | infarto agudo de miocardio |
| | enfermedades cerebrovasculares |
| | encefalopatía hipertensiva |
| | ataque isquémico cerebral |

| | |
|---|--|
| Condiciones del medio ambiente del trabajo | ulceras (gástrica, duodenal, péptica) |
| interface persona-tarea | gastritis crónica Dispepsia síndrome del colon irritable |
| Jornada de trabajo | trastornos de sueño estrés post-traumático |

Nota: Enfermedades ocasionadas por riesgos psicosociales, modificado del decreto 1477 de 2014, ministerio de trabajo

Todas estas enfermedades arriba presentadas por el decreto 1477 del 2014 se desencadenan por estos riesgos psicosociales, y dentro de estos riesgos existe uno que todos los trabajadores lo sienten no importando la situación a la que se enfrenten, es un mal silencioso que en estos momentos afecta a la economía de las empresas, el llamado estrés laboral, en el cual influyen muchas variables como superación personal en el trabajo, supervivencia económica, logros alcanzados, autoestima, estatus social, etc..; si algunas de estas variables no se está desarrollando adecuadamente podrían derivarse en problemas que afectan la salud física y psicológica del trabajador.

Se observan el total de enfermedades reportadas en el año 2017

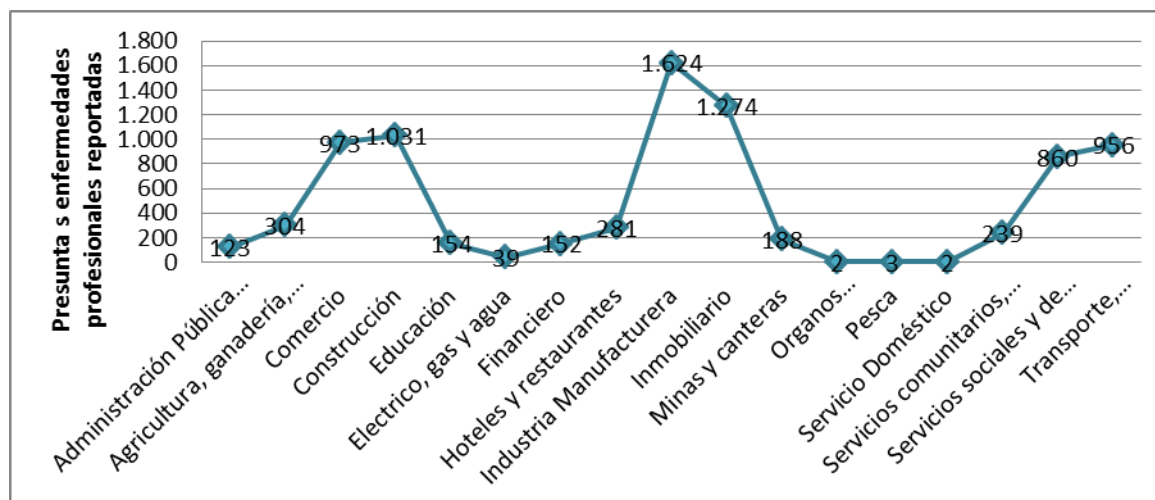


Figura 1. Enfermedades reportadas en 2017 de todos los sectores. Por: Ministerio de salud y protección social 2017. Modificado por L. Cabrera y Y. Fernández.

En el caso del sector Educación se puede observar que hubo 154 presuntos casos de enfermedades reportados como profesionales, esto representa el 1% con respecto al total de empresas afiliadas, las cuales son un total de 14326 en el sector educación.

Ahora en la figura 2 muestra las enfermedades calificadas como profesionales.

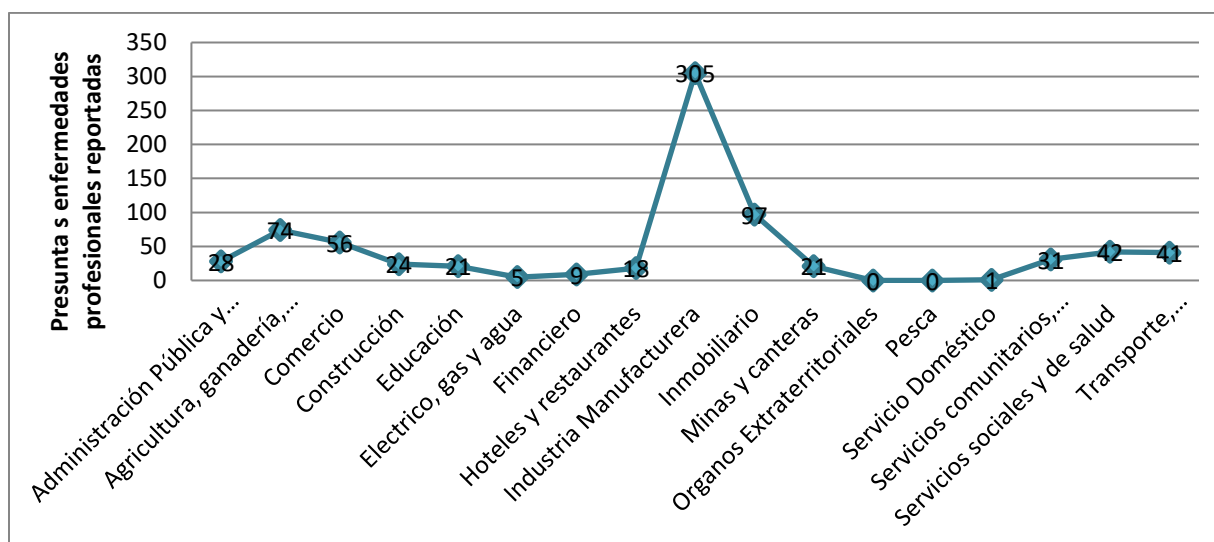


Figura 2. Enfermedades calificadas en 2017 de todos los sectores. Por: Ministerio de salud y protección social 2017. Modificado por L. Cabrera y Y. Fernández.

Y de las cuales solo 21 casos fueron calificados como enfermedades profesionales en el sector de la educación. Representando el 0,14% de todas empresas afiliadas.

Los riesgos psicosociales sino se controlan o no se tienen en cuenta van a elevar los costos de no calidad dentro de la empresa, los cuales son gastos operativos en los que incurre la compañía con la presencia de accidentes y/o enfermedades ocupacionales, ya que estos en su mayoría están asociados a estos factores y es ahí donde las empresas se ven afectadas financieramente por la perdida en reproceso o costos por trabajos adicionales en la prestación de servicios por inconformismos por parte del cliente. Es una situación sumamente de cuidado pero muchos de los empresarios no tienen en cuenta o pasan por alto la intervención de los riesgos psicosociales sin saber que esto realmente les representaría una disminución y un gran ahorro.

En la figura 3. Se muestran los diferentes costos que influyen en una empresa

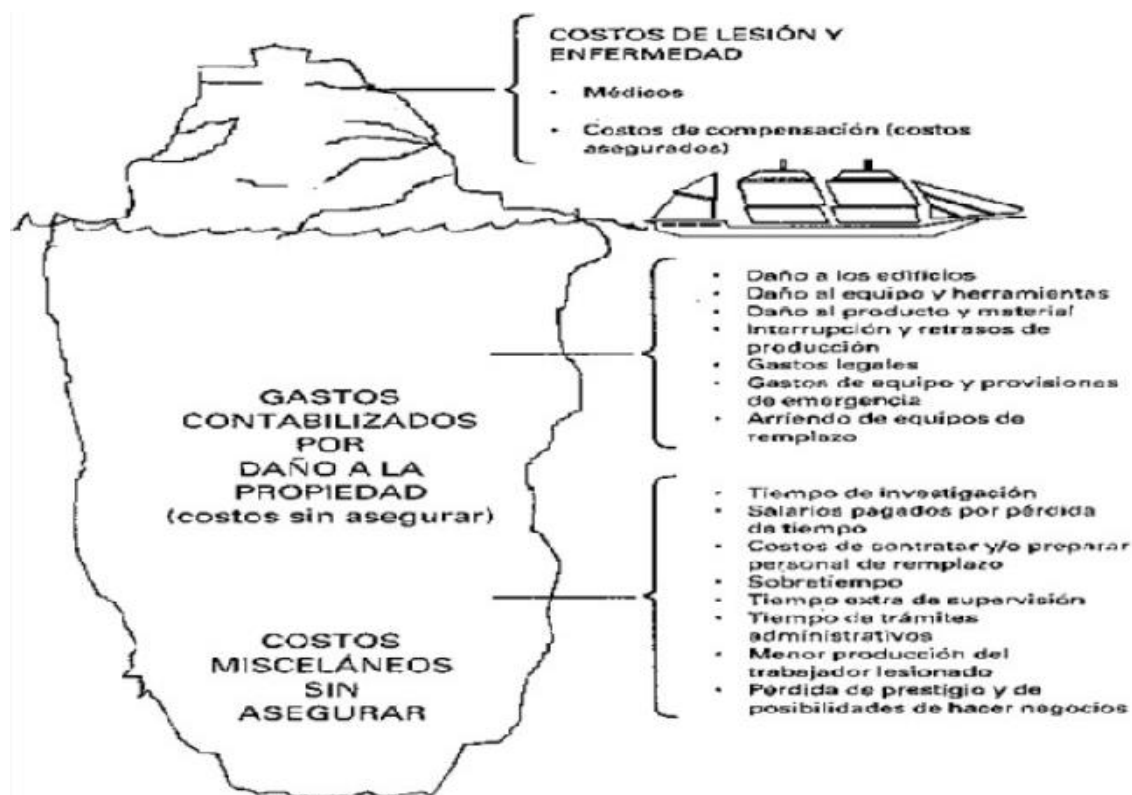


Figura 3. Costos directos e indirectos que se relacionan con los riesgos. Por: Prof. Emma C. Argüello D., 2015.

Según los estudios efectuados hay uno que nos muestra que **“en Colombia, las pérdidas anuales por absentismo y estrés laboral ascienden a \$63.895.955.200, si bien es cierto los valores por incapacidad en nuestro país, no son asumidos en su totalidad por la empresa porque son compartidos con la EPS o ARL, dependiendo su origen, el impacto de la productividad si es recibido al 100%”**; (Condarcuri, 2016).

6. Marco legal

En Colombia se comenzó a hablar de riesgo y salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57 que emerge como consecuencia a las condiciones precarias y pocos seguras que se presentaban para los trabajadores; como respuesta a esta necesidad, se buscó la forma de poderle brindar una protección al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su labor.

Como un primer paso en la búsqueda de proteger y generar un bienestar para los trabajadores, fueron aprobadas diferentes leyes que buscaban cumplir con este objetivo. Pero estas leyes tenían algo en común, que solo se buscaba proteger a los trabajadores de lesiones físicas que pudieran ser ocasionados como consecuencia de su labor. Ahora la legislación, ha trascendido de una forma tal que no solo busca el bienestar físico de los empleados sino el bienestar mental de estos. Por eso en Colombia, en las últimas décadas, han sido probadas unas leyes que buscan precisamente eso, proteger a todo colombiano que realice una labor de los factores de riesgos psicosociales.

En 1989 con la Resolución 1016 y a partir de esta, se observa una normatividad que comienza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales como lo son el Artículo 11: Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes 14 contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general. Y el Artículo 12: Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales. En el año de 1994 publican el Decreto 1295, por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Con la cual se crea en un ente administrativo que

velara por la prevención y la atención que requieran los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo. También en este año se aprueba la primera tabla de enfermedades laborales en la cual se comienza a aparecer el estrés laboral como una enfermedad profesional. En la actualidad, esta tabla ha sido remplazada por la que propone el Decreto 1477 de 2014 del Ministerio del trabajo de Colombia donde se describe la nueva tabla de enfermedades laborales para el sistema general de riesgos laborales; En la sección 1 en el numeral 4 se aborda el grupo de agentes psicosociales en el cual se establecen las enfermedades originadas por estos como pueden ser las siguientes: Estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad ácido péptica severa o Colon irritable.

Continuando con la legislación referente a los riesgos psicosociales, se encuentra el Decreto 1010 de 2006, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Como se ve en el Artículo 1: La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. En el 2008 con la Resolución 2646, se organiza y se busca proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que puedan aparecer en las diferentes organizaciones y empresas en nuestro contexto colombiano. Esta resolución entrega la ruta a seguir para abordar los factores de riesgo psicosocial como lo son la Identificación, evaluación e Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, , determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral. Adicionalmente, a esta resolución, que brinda un norte de cómo deben ser abordados los factores

de riesgos psicosociales en Colombia, el Ministerio de la Protección Social ha desarrollado una batería que permite realizar las mediciones de estos factores de riesgo en los distintos puestos de trabajo y empresas en el territorio colombiano. Para el año 2012 y, teniendo como punto de partida la Ley 1010 de 2006 que busca controlar el acoso laboral, se da inicio a la creación de los comités de convivencia que serán los encargados de regular todo acto de acoso laboral que se presente en las empresas colombianas como lo dictan los Decretos 652 y 1356 en los que encontramos la forma en que se deben constituir dichos comités y las funciones de estos. En este mismo año, se aprueba la Ley 1562 que define que la seguridad y salud en el trabajo Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

En el año 2013, el Ministerio de Protección Social crea la Ley 1616 de Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores (2). En el año 2014, se aprueba la Decreto 1443 que es la que da las pautas para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST) que presenta la propuesta de un sistema el cual será el encargado de vigilar y supervisar los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo siguiendo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). En el contexto de un país como Colombia, donde el cumplimiento de la normatividad relacionada a la seguridad y salud en el trabajo ha sido poco, el Decreto 1443 presenta una guía sobre cómo se debe llevar un adecuado sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). En el capítulo 6 de esta norma, donde se habla sobre la planificación del (SG-SST), se retoma el tema de la evaluación que se

debe realizar para medir variables psicosociales permitiendo realizar un adecuado programa de prevención y, si es del caso, tomar medidas de control para contener y disminuir estas variables (23). Esta evaluación de factores de riesgo psicosociales deberá ser realizada por el empleador anualmente. Como se puede ver en los últimos años, la preocupación por una adecuada salud mental en los trabajadores de Colombia y del mundo, ha ido creciendo considerablemente y, como consecuencia de esta preocupación, también se ha visto un incremento en la normatividad, con lo que se busca prevenir las enfermedades laborales originadas por éstos. Dentro de la **Constitución política de Colombia de 1991**, podemos encontrar en el título 2, capítulo 1 que habla de los derechos fundamentales, en el **artículo 25** que: **“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”**.

(Constitucion Política, 2016)

La norma ISO 9001:2015 nos aclara en los siguientes numerales específicos que la calidad es primordial. En los **numerales 7.1.2; 7.1.3 y 7.1.4** nos menciona que:

- la organización debe determinar, proporcionar y mantener las personas necesarias para la implementación eficaz de un sistema de calidad y para la operación.
- la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
- El ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

La **ley 87 de 1993** en el artículo 1 nos ilustra que por medio del control interno se busca procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de los recursos y la información se realicen de acuerdo a las normas constitucionales.

El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celebridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales.

7. Marco metodológico

7.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado es cuantitativo, pues el objetivo es conocer las variables que influyen en los riesgos psicosociales y explicar los cambios y efectos predominantes sobre cada una de las personas empleadas y saber exactamente como influyen estos a los costos de la empresa Futuros Sabios

7.2 Diseño de la investigación

La investigación que se va implementar será no experimental, con el fin de poder observar más detalladamente los factores de riesgo que están inmersos en la compañía, procederemos a tener un diseño transeccional descriptivo teniendo contacto directo con el personal que se encuentra laborando dentro de las instalaciones por medio de entrevistas, conversaciones, observaciones y llevar acabo cuestionarios,

7.3 Población y muestra

El estudio se realiza en el Colegio Infantil Futuros Sabios, ubicado en la carrera 62 # 70-75 de la ciudad de Barranquilla en el Departamento del atlántico; Con más de 15 años de experiencia en el sector de la educación. Esta organización es una Empresa Pymes ya que su plantilla de trabajadores no supera los 250 empleados. Es una empresa Privada que tiene como directora a la

licenciada en educación y psicóloga social Martha Guerra, la cual emprendió esta organización ya desde hace varios años.

Futuros Sabios enmarca su filosofía en una concepción humanística, democrática y por ende fundamenta su proceso educativo en la formación integral del educando; en donde se propicia el desarrollo de capacidades como la creatividad y el liderazgo, sentido de razonamiento crítico u autónomo; fomentando valores como: la responsabilidad, la honestidad, el amor por ellos y por todos los demás, la solidaridad y el civismo, entre otros.

Actualmente el Colegio Futuros sabios maneja los niveles de educación pre-escolar dentro de los cuales se encuentran los cursos:

- Maternal / Walkers
- Parvulos / Toddlers
- Pre-Jardin / Pre-kinder
- Jardin / Kinder
- Transicion / Transition

Todos estos Niveles requieren de un alto nivel de servicio hacia la educación inicial y que por parte del empresario se mantengan los factores psicosociales en un equilibrio adecuado, para que no existan riesgos algunos que puedan afectar posteriormente a la empresa de forma organizacional y a los empleados.

La empresa tiene como:

Misión:

Impartir una educación centrada en la formación de personas llenas de valores, críticas, activas, innovadoras, solidarias, productivas y responsables; capaces de contribuir en la

construcción del individuo mismo, de la sociedad y de la Colombia que tanto necesitamos

Visión:

Apoyados por un excelente equipo humano el colegio futuros sabios se proyecta como una institución democrática, fundamentada en la ciencia, la tecnología y en los procesos pedagógicos que contribuyen con el desarrollo de los niños en edad pre-escolar

El colegio Futuros Sabios actualmente cuenta con 50 empleados teniendo en cuenta las tres áreas: Docentes, administrativo y Servicio generales.

El tamaño de la muestra que nos arrojó es de 47. **“Por medio de un proceso de selección aleatoria que asegure que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos”.** (Sampieri; 2014). (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

Tabla 3.

Variables

| Tamaño de la muestra | |
|----------------------|----------------------------|
| n | Tamaño de la muestra |
| N | Población |
| σ^2 | Varianza de la población |
| Z^2 | Nivel de confianza |
| (N-1) | Coeficiente de correlación |
| E | Error muestral |

Nota: Variables que intervienen en el tamaño de la muestra. Por: L. Cabrera y Y. Fernandez

8. Fórmula para calcular tamaño de la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2z^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2z^2}$$

Nuestros datos se reemplazan en la formula

Confiabilidad con un 95% (valor en z de 1,96)

Varianza de la población de 0,5

Error muestral de 2%

$$n = \frac{50 * 0,25 * 3,84}{((50 - 1) * 0,02 * 0,05) + 0,96}$$

$$n = \frac{48,02}{1,01}$$

$$n = 47,5$$

9. Recolección de la información

La información fue recogida a partir de una batería de evaluación de factores de riesgos avaladas en Colombia, con el fin de poder cuantificarlos y determinar el origen de dichos riesgos por medio de los resultados que esta arroje; la herramienta fue puesta a disposición en el año 2010 para todas las personas por el ministerio de la protección social en convenio con la universidad pontificia Javeriana de Bogotá.

La encuesta que se procedió a realizar en el colegio infantil futuros sabios fue obtenida de forma gratuita desde la página del fondo de riesgos laborales, con la cual se pudo obtener el cuestionario requerido dentro de la investigación, en este caso establecer los riesgos psicosociales intralaborales que pueden estar perjudicando al personal que labora dentro de las instalaciones de la institución educativa.

Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Para la evaluación de factores de riesgo psicosocial es una herramienta importantísima a la hora de saber en qué nivel se encuentran los riesgos psicosociales dentro de una empresa. Brinda una serie de cuestionarios que se ajustan a los criterios o a los campos que se desean evaluar como los siguientes:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

Todos estos cuestionarios se pueden utilizar de forma independiente, escogiendo el deseado o el que se relacione con nuestro objetivo de investigación; en el caso del estudio que se está

llevando, se escogió la primera (cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaboral forma A), ya que es destinada al personal técnico y profesional. Consta con 123 preguntas, las cuales se encuentran agrupadas por dimensiones y dominios que nos permitirán agilizar y centrar la forma de calificación.

9.1 Socialización de la evaluación

La socialización del cuestionario de la evaluación de los riesgos psicosociales se realizó con la participación de los empleados y sus directivas, se llevó a cabo una reunión con la directora y dueña de la empresa, exponiendo el interés acerca de conocer el nivel de estos riesgos psicosociales, se explicaron que son los riesgos psicosociales y su impacto. Los cuales son tan silenciosos y que muchas veces ellos como empresarios ignoran poniendo en peligro el equilibrio laboral, siendo propensos a pérdidas financieras.

9.2 Aplicación del instrumento

El instrumento de la batería de riesgo intralaboral Forma A, fue aplicada de forma digital y manual, fueron recogidos todos los correos electrónicos y números telefónicos, con el fin de mantener contacto con los empleados a desarrollar el cuestionario. Todos estos procedimientos fueron con consentimientos de las directrices de la institución. Los empleados tuvieron una semana para desarrollar la encuesta.

9.3 Procesamiento de datos

Todos los resultados fueron obtenidos de forma manual, con ayuda de la metodología de la batería de riesgos psicosociales, se llevó de una manera concisa y segura.

Fueron un total de 46 cuestionarios de factores psicosociales intralaboral de la forma A, cada uno con 123 preguntas cerradas de selección múltiple, las cuales tenían como opción de respuesta:

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

Todas las preguntas están agrupadas por dimensiones y estas a su vez por dominios que explican las condiciones intralaborales.

Estos dominios considerados son:

- Las demandas del trabajo
- El control
- El liderazgo y las relaciones sociales
- La recompensa

Estos cuatro dominios encierran las dimensiones con las cuales tendremos indicadores explícitos dependiendo del porcentaje de cada uno de ellos.

Este cuestionario se realizó teniendo en cuenta las condiciones de aplicación impuestas por el ministerio de protección social y la universidad javeriana las cuales son:

- Idoneidad como profesionales aplicando los instrumentos
- Reserva de la información y consentimiento informado

10. Descripción de Resultados

La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial está conformada por 7 instrumentos con los cuales se puede recolectar la información, sin embargo de esta cantidad de instrumentos solo se va a utilizar el cuestionario de factores de riesgos psicosociales intralaboral de la forma A, ya que esta batería nos permite utilizar los instrumentos de forma independiente o de forma conjunta.

Este instrumento escogido nos permitirá obtener datos cuantitativos y poderlos interpretar de forma cualitativa, pudiendo establecer la presencia o ausencias de riesgos psicosociales y determinando el nivel en el que se encuentran los factores.

Tabla 4.

Dimensiones y Dominios en Riesgos psicosociales

| Dominios | Dimensiones |
|---|-----------------------------------|
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | Características de liderazgo |
| | Relaciones sociales en el trabajo |
| | Retroalimentación del desempeño |
| | Relación con los colaboradores |
| Control sobre el trabajo | Claridad de rol |
| | Capacitación |
| | Participación y manejo del cambio |

| | |
|----------------------|--|
| Demandas del trabajo | Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos |
| | Control y autonomía sobre el trabajo |
| | Demandas ambientales y de esfuerzo físico |
| | Demandas emocionales |
| | Demandas cuantitativas |
| | Influencia del trabajo sobre entorno extralaboral |
| | Exigencias de responsabilidad del cargo |
| | Demandas de carga mental |
| | Consistencia de rol |
| | Demandas de la jornada de trabajo |
| Recompensas | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza |
| | reconocimiento y compensación |

Nota: Tabla de dominios y dimensiones de factores de riesgos psicosociales. Tomado: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

11. Análisis de cada una de las fuentes de riesgos

Se deben analizar cada uno de los factores de riesgo psicosocial con el fin de poder verificar cuales serían los más relevantes que se están presentando en la institución y de esta manera saber como se relacionan con costos de no calidad y que podrían estar afectando la parte económica de la empresa.

Verificaremos cada uno de los dominios de las condiciones intralaborales con el puntaje que se obtuvo de la batería de riesgos psicosocial.

Primer dominio

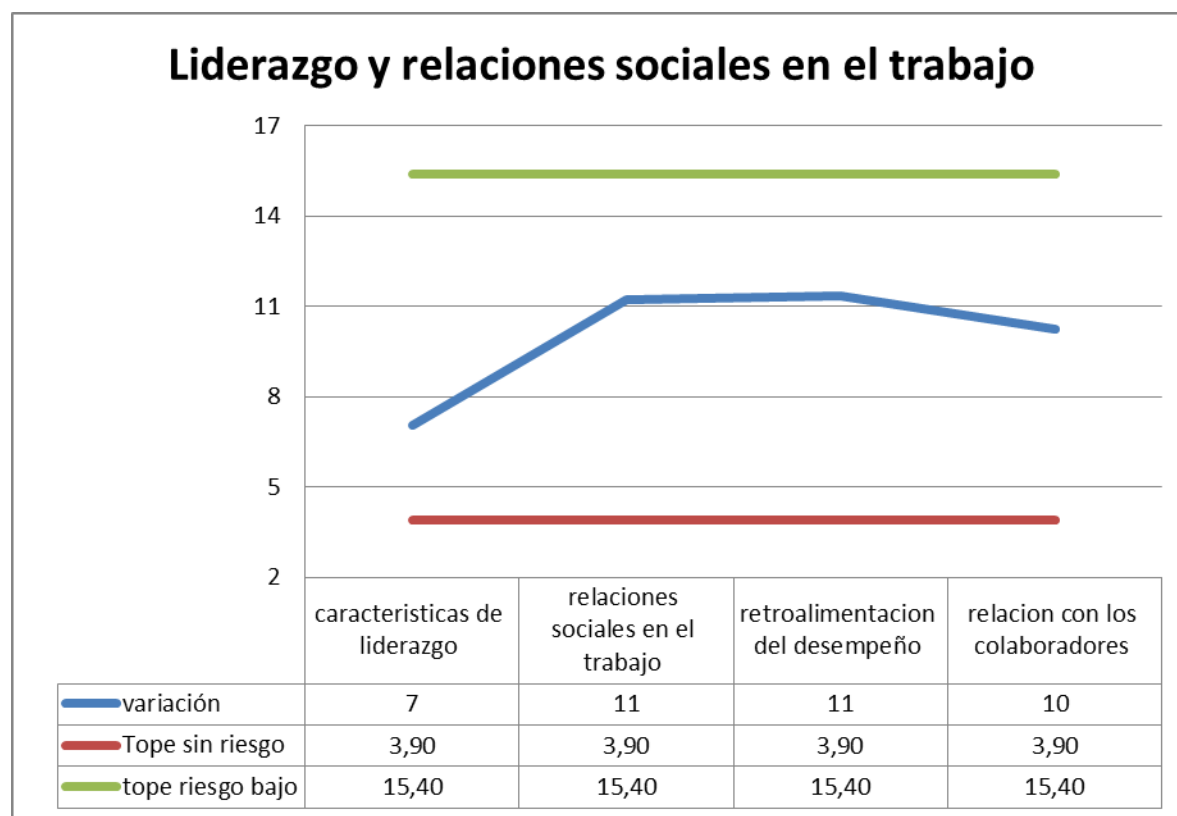


Figura 4. Gráfica del estado actual de los riesgos en el dominio de liderazgo y relación social. Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

Tabla 5.

Variación de dominio 1.

| Dominio | Dimensiones | Variación | Nivel |
|---|-----------------------------------|-----------|-------------|
| liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | Características de liderazgo | 7 | riesgo bajo |
| | Relaciones sociales en el trabajo | 11 | riesgo bajo |
| | Retroalimentación del desempeño | 11 | riesgo bajo |
| | Relación con los colaboradores | 10 | riesgo bajo |

Nota: Variación del nivel de los riesgos en el dominio de liderazgo y relación social. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

Con los datos obtenidos (los cuales se reflejan en la gráfica 4), se puede observar que las fuentes de riesgos que conforman el primer dominio que es el liderazgo y las relaciones en el trabajo, en su variación no sobrepasan los niveles establecidos por la batería de riesgos psicosociales, siendo estas dimensiones de poco riesgo manteniéndose dentro de los topes; este dominio por ende pasa a ser una condición de riesgo bajo, el cual no representa un impacto relevante para la compañía y los trabajadores.

Las dimensiones relaciones sociales, retroalimentación y relación entre colaboradores están en un promedio de puntuación de 11, lo cual indica que puede estar en aumento pudiéndose pasar a la siguiente escala.

Se podría decir que estas fuentes de riesgo se mantienen controladas, el personal empleado mantiene muy buenas relaciones y su liderazgo en cada una de las tareas de la empresa es concientizada.

Segundo dominio.

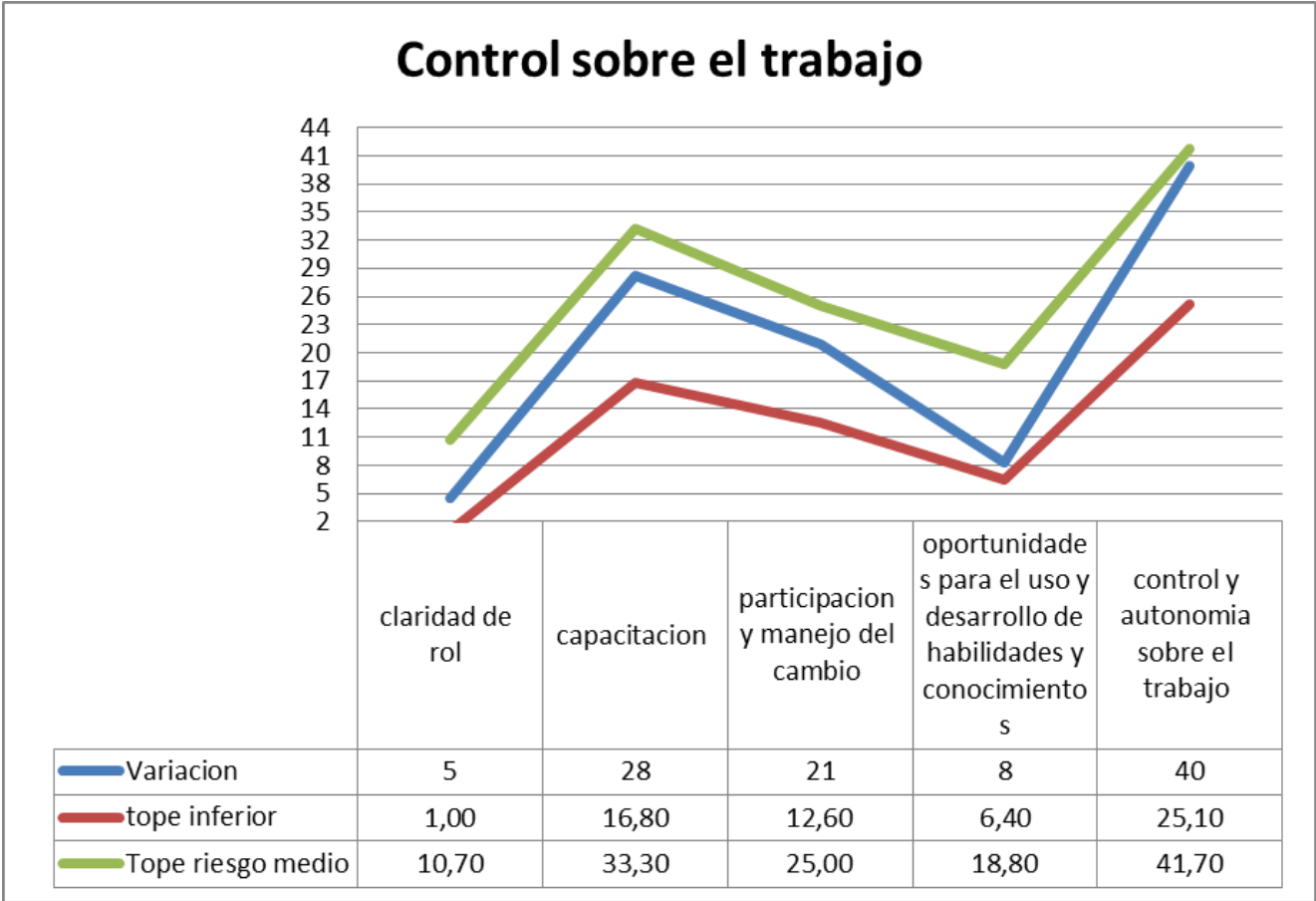


Figura 5. Gráfica del estado actual de los riesgos en el dominio Control en el trabajo. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

Tabla 6.

Variación del dominio 2

| Dominio | Dimensiones | Variación | Nivel |
|--------------------------|---|-----------|--------------|
| control sobre el trabajo | claridad de rol | 5 | riesgo bajo |
| | capacitación | 28 | riesgo medio |
| | participación y manejo del cambio | 21 | riesgo bajo |
| | oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos | 8 | riesgo medio |
| | control y autonomía sobre el trabajo | 40 | riesgo medio |

Nota: Variación del nivel de los riesgos en el dominio de control sobre el trabajo. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

Los resultados en la gráfica 5, muestran que las dimensiones en este dominio se ven más afectadas, existen riesgos en un nivel medio, lo cual está indicando que las condiciones o factores en la organización del trabajo en el colegio son negativos.

Las dimensiones con respecto a capacitación con un puntaje de 28, oportunidades en el uso y desarrollo con un puntaje de 8 y el control y autonomía en el trabajo con un puntaje de 40 están presentando un riesgo medio, el cual nos alarma y nos hace centrar nuestra atención en estas dimensiones y por ende en el dominio, ya que el personal empleador de la institución futuros sabios no está realizando capacitación e inducciones adecuadas generando inconsistencias futuras en el desempeño de las actividades para su mejor ejecución, al igual que el individuo no se sienten con el margen suficiente de decisión como para tener autonomía de manejar los aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar. Y por último se está presentando que el colaborador no se siente con las oportunidades necesarias para

desarrollar o aplicar los conocimientos, se siente frenado a la imposibilidad adquirir habilidades y las tareas que se les asignan muchas veces al trabajador esté no se siente calificado, generando estrés momentáneos y tensión.

Estos son riesgos que no están siendo controlados o no están siendo tomados en cuenta por parte del empresario; riesgos que pueden estar afectando al costo de la empresa de una manera invisible.

Tercer dominio

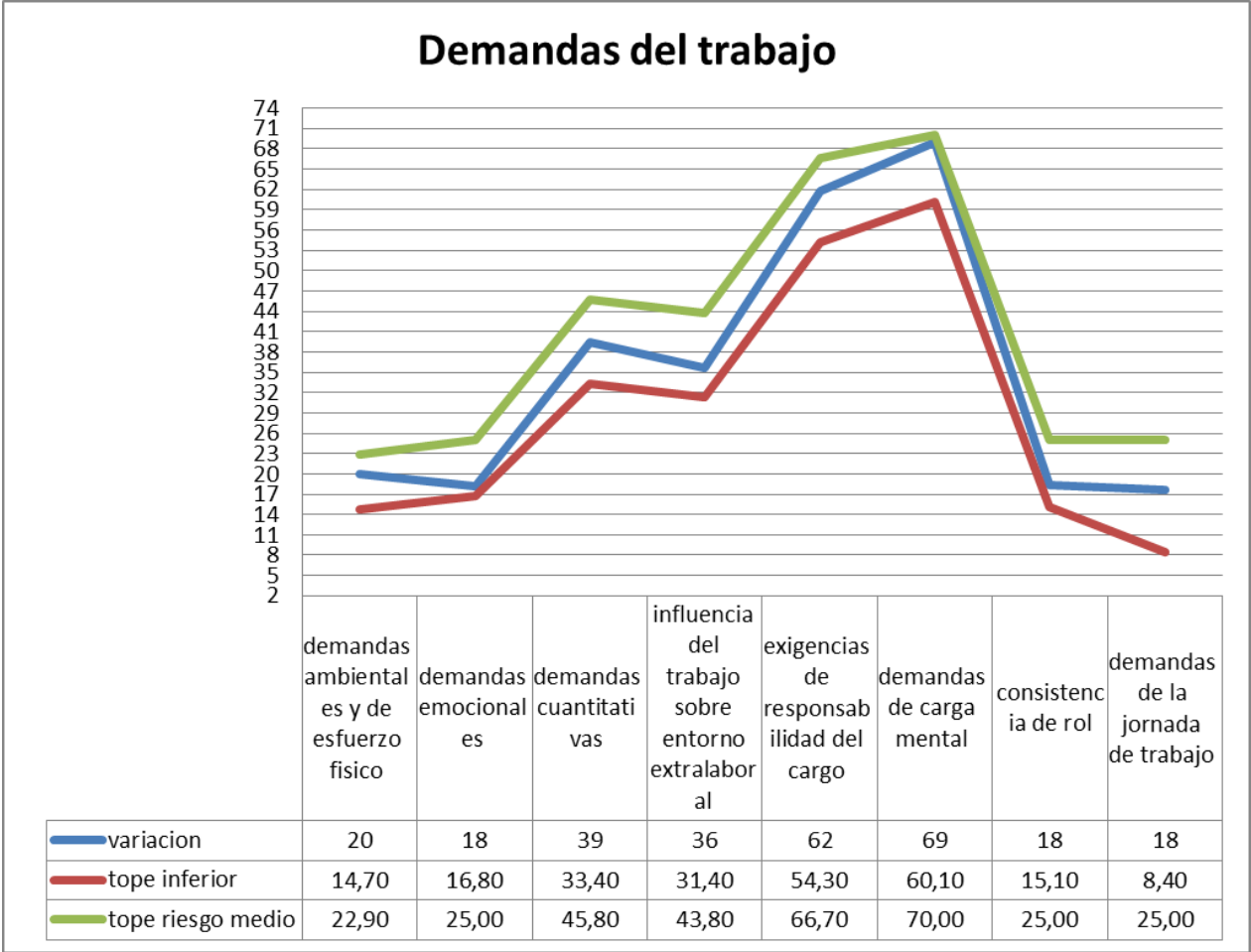


Figura 6. Gráfica del estado actual de los riesgos en el dominio de demandas del trabajo. Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

Tabla 7.

Variación Dominio 3.

| Dominio | Dimensiones | Variación | Nivel |
|----------------------|--|-----------|--------------|
| Demandas del trabajo | demandas ambientales y de esfuerzo físico | 20 | riesgo bajo |
| | demandas emocionales | 18 | riesgo bajo |
| | demandas cuantitativas | 39 | riesgo medio |
| | influencia del trabajo sobre entorno extra laboral | 36 | riesgo medio |
| | exigencias de responsabilidad del cargo | 62 | riesgo medio |
| | demandas de carga mental | 69 | riesgo bajo |
| | consistencia de rol | 18 | riesgo bajo |
| | demandas de la jornada de trabajo | 18 | riesgo bajo |

Nota: Variación del nivel de los riesgos en el dominio de demandas sobre el trabajo. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

En el dominio de demandas del trabajo y sus dimensiones (grafica 6), el empleado se ve sumergido en una demanda muy alta, los aspectos que influyen para los riesgos psicosociales son negativos.

Las dimensiones como las demandas cuantitativas; influencia del trabajo en el entorno extra laboral y exigencias de responsabilidad del cargo, se encuentran en un riesgo medio, la primera con un puntaje arrojado de 39, la segunda con 36 y la última con 62; Aquí en este punto podemos ya decir que riesgos están impactando con fuerza al colegio infantil futuros sabios y los cuales pueden estar contribuyendo en esos costos de no calidad que generar una pérdida de dinero silenciosa a la empresa.

Las demandas en el trabajo siempre van a existir sin embargo, el nivel de respuesta o el tiempo que tengan los empleados para ejecutarlas va ser el problema principal, es por eso que los colaboradores entran en riesgos psicosociales debido a las tensiones que se generan, llegando a producir estrés momentáneo o duradero.

Los docentes en este caso siempre tienen una fuerte demanda, debido al servicio que están prestando y la responsabilidad de tener a cargo niños, que muchas veces van de edades entre 3 a 7 años de edad y con diferentes personalidades, que no son tan fáciles de manejar y controlar.

La cantidad de trabajo que ellos llevan se ve reafirmada en la encuesta realizada y por el nivel de riesgo en el que se encuentran, los docentes de la institución están en una situación de carga de trabajo alta y el servicio que están prestando debe ser el mejor, aunque este se encuentre representando aspectos negativos en el entorno por fuera del trabajo.

El trabajador se está viendo expuesto a asumir directamente responsabilidades en el resultado de su área, manejo de dinero o bienes de alto valor, el tiempo que a su vez disponen es insuficiente como para ejecutar y atender el volumen de tareas, y entonces es cuando recurren a trabajar bajo presión y en un ritmo muy rápido. Los docentes se ven afectados negativamente en su vida personal y familiar.

Cuarto Dominio

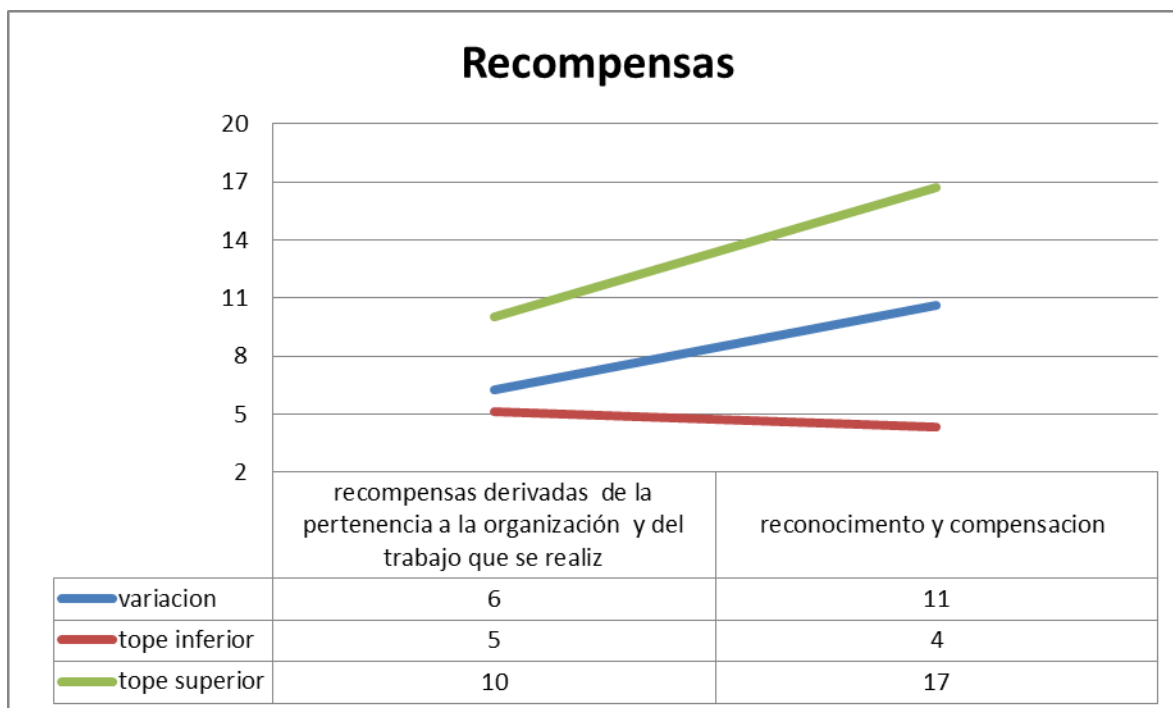


Figura 7. Gráfica del estado actual de los riesgos en el dominio de Recompensas. Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

Tabla 8.

Variación de Dominio 4

| Dominio | Dimensiones | Variación | Nivel |
|-------------|--|-----------|--------------|
| Recompensas | recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza | 6 | riesgo medio |
| | Reconocimiento y compensación | 11 | riesgo bajo |

Nota: Variación del nivel de los riesgos en el dominio de Recompensas en el trabajo. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

En este dominio la empresa se ve afectada en la dimensión recompensa por pertenencia a la organización, el cuestionario arrojó un riesgo medio con calificación de 6, los empleados no están siendo reconocidos en su labor diaria, no existe motivación por parte de la empresa en reconocer el esfuerzo que realizan los empleados en el desarrollo de sus actividades diarias, lo cual está generando un riesgo psicosocial, perjudicando notoriamente el desempeño de los trabajadores.

Los empleados del colegio infantil futuros sabios pueden estar presentando burnout (síndrome del trabajador quemado), ya que la persona se ve desmotivada, trata de realizar todas las tareas él solo.

12. Análisis de los resultados

De los resultados obtenidos podemos analizar y resaltar los siguientes factores psicosociales dentro de la institución educativa.

Tabla 9.

Dimensiones psicosociales más relevantes

| Factor Relevante | Puntaje | Porcentaje | Nivel Riesgo |
|--|----------------|-------------------|---------------------|
| Capacitación | 28 | 28% | Medio |
| Oportunidades uso y desarrollo de habilidades | 8 | 8% | Medio |
| control y autonomía | 40 | 40% | Medio |
| Demandas cuantitativas | 39 | 39% | Medio |
| Influencia en lo extra laboral | 36 | 36% | Medio |
| Responsabilidad del cargo | 62 | 62% | Medio |
| Recompensas | 6 | 6% | Medio |

Nota: Dimensiones psicosociales más relevantes. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

Como se puede observar las dimensiones más relevantes dentro de la institución son las mencionadas en la tabla 9, con ciertos porcentajes realizado con la típica fórmula de porcentualidad que marcan individualmente el impacto que tiene cada una dentro de su rango de evaluación. Las dimensiones que se encuentran en la tabla están dentro de los siguientes

dominios; **Control Sobre el trabajo** (capacitación y Oportunidades de usos y desarrollo de habilidades), **Demanda del trabajo** (Demanda cuantitativa, Influencia en lo extralaboral, Exigencia de Responsabilidad del cargo) y **Recompensa** (recompensa).

Estos tres dominios se están viendo afectados negativamente y están repercutiendo de forma perjudicial hacia los trabajadores.

Teniendo en cuenta los principales riesgos psicosociales dentro de las empresas, actualmente son los siguientes:

Estrés: Es una de las reacciones más conocida ante las situaciones inadecuadas y por eso se sitúa en uno de los primeros riesgos psicosociales, ya que el ser humano entra en un estado de excitación alto y de respuesta con frecuentes sensaciones de no poder afrontar ciertas tareas. La comisión Europea define el estrés “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo”.

Violencia: En cierto tipo se dice que es el segundo riesgo psicosocial, ya que con el transcurrir de los años ha tomado más fuerza dentro de los aspectos laborales, la violencia recoge todas las conductas de agresión física como psicológica que se produzcan en el entorno laboral o que en muchos casos ocurre con clientes o personas ajenas a la empresa.

Dentro de las conductas que se encuentran como violencia:

- Acoso discriminatorio
- Acoso Sexual
- Acoso laboral o Mobbing

Burnout: Es el resultado de un estrés crónico laboral y organizacional que al final termina en un estado de agotamiento emocional y fatiga en el desarrollo de tareas, a diferencia del estrés es la

desmotivación laboral que el trabajador llega a tener. El estudio fue investigado por Maslach y Jackson **“Burnout es un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que ocurre frecuentemente entre individuos que hacen 'trabajo de personas' de algún tipo. Un aspecto clave del síndrome de burnout es el aumento de los sentimientos de agotamiento emocional. A medida que se agotan sus recursos emocionales, los trabajadores sienten que ya no pueden darse a sí mismos a nivel psicológico”** (Maslach & Jackson, 1981)

Inseguridad Contractual: este es un riesgo que siempre ha existido, sin embargo con las nuevas condiciones laborales, la globalización, los altos niveles de producción y la rapidez de los procesos generan un alto grado de este riesgo. La inseguridad laboral **“podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”**. (Templates, 2013)

Si los empleados no se sienten seguros de la labor que están desempeñando diariamente, sienten que no están poniendo en práctica sus conocimientos, la carga laboral es excesiva, el tiempo no les rinde como debería, la parte extralaboral se ve afectada y además de todo no sienten apoyados por parte de la empresa o no existe ningún reconocimiento, efectivamente van a repercutir en los siguientes riesgos detectados:

- Estrés laboral
- Burnout (síndrome de agotamiento psíquico)
- Fatiga laboral

Estos riesgos anteriormente mencionados y que se detectaron por medio de los resultados arrojados en la batería de riesgos psicosociales conllevan a unos costos directos e indirectos para

la organización como consecuencia en la disminución de la productividad, la reducción de la calidad del servicio, aumento del ausentismo por enfermedad.

13. Clasificación de los Costos

13.1 Costos

Todas las empresas tienen que tener el control de los costos, es algo primordial para mantener equilibrado el estado financiero de la misma, ya que podremos obtener mejores resultados en el negocio, entonces podríamos decir como definición que los costos son las mediciones continuas en términos monetarios de la cantidad de recursos utilizados o invertidos para algún propósito u objetivo.

13.2 Clasificación de costos:

En esta clasificación los costos se hacen según su forma de imputación o de fabricación. Estos se clasifican como costos directos y costos indirectos; el primero está conformado por la mano de obra directa y materiales directos y el segundo conformado por la mano de obra y materiales pero en este caso indirectos al igual que los servicios y los seguros.

13.3 Costos Directos:

Son los costos que son fácil de identificar (producto, servicio, proceso o departamento) y que se incorporan físicamente al producto final y a su empaque. Estos se derivan de la existencia de aquello cuyo costo se trata de determinar. Como por ejemplo el material directo y la mano de obra directa.

13.4 Materia prima Directa: Son todos los recursos (sustancia, elemento o componente) directamente participativos en el proceso productivo que se incorporan y se transforman en la elaboración de bienes y productos. (Suministros de oficina, mantenimiento y educación).

13.5 Mano de obra directa: es aquella fuerza laboral empleada para extraer, transformar o producir y que siempre está en contacto directo con la materia prima que se convertirá en un producto o bien.

Como ejemplo de la mano de obra directa son los docentes que están con los niños.

13.6 Costos Indirectos: Son aquellos costos que afectan el proceso de un bien o servicio de una manera indirecta. Son muchos los costos indirectos que una empresa puede tener y que el criterio de imputación es diferente en función al producto o servicio al que nos estamos refiriendo. Los costos vinculados pueden ser:

13.7 Insumos indirectos: son todos aquellos que no están directamente relacionados con la producción del producto, pero si intervienen durante el proceso, están compuestos por suministros que ayudan como por ejemplo: herramientas de trabajo, equipos de trabajo, materiales, útiles de limpieza, etc.

13.8 Mano de obra indirecta: Es toda aquella fuerza laboral que no interviene directamente en la producción o en el servicio, pero si está relacionado con la misma

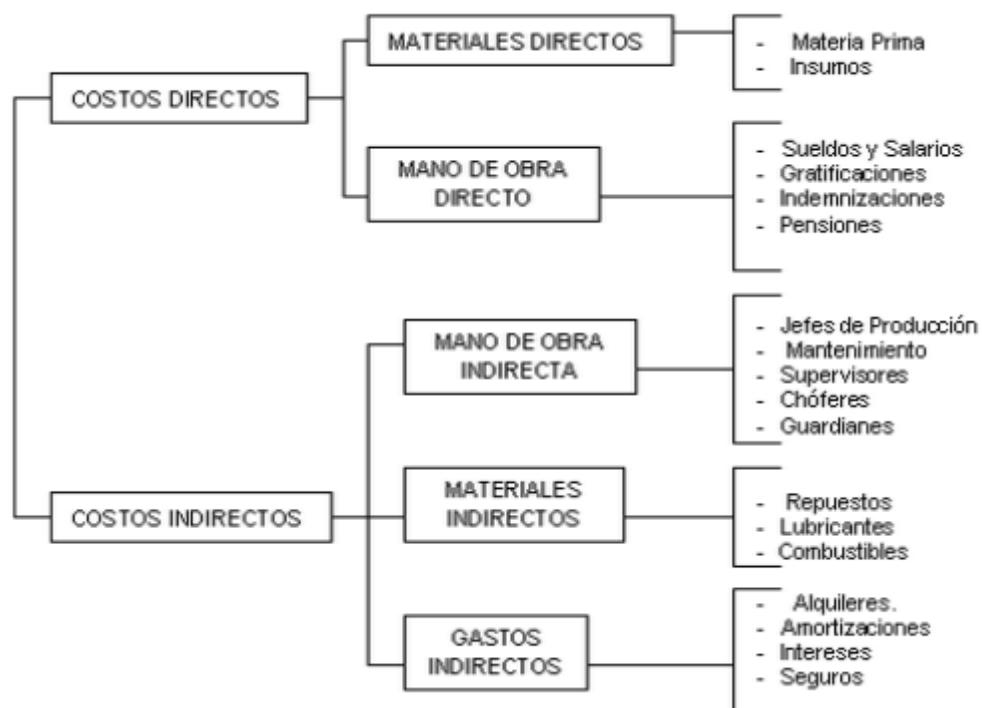


Figura 8. Clasificación de los costos según su imputación. Tomado: Factores y efectos del ausentismo laboral por Leidy Peña

14. Impacto de los riesgos en los costos

Estos riesgos identificados traen consigo consecuencias como ausentismo laboral, Baja productividad, el cual se está presentando con frecuencia dentro de la institución educativa Futuros Sabios de Barranquilla;

Verificamos los reportes de ausentismos del año 2017 el cual nos muestra la tabla 10.

Tabla 10.

Incapacidades de empleados año 2017

| Año 2017 / Mes | N° Incapacidades |
|------------------------|-----------------------------|
| Enero | 11 |
| Febrero | 12 |
| Marzo | 9 |
| Abril | 10 |
| Mayo | 18 |
| Junio | 3 |
| Julio | 5 |
| Agosto | 11 |
| Septiembre | 6 |
| Octubre | 8 |
| Noviembre | 3 |
| Diciembre | 0 |
| Año 2017. Total | 96 |

Nota: Incapacidades de empleados año 2017. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

En la tabla N° 11 clasificamos las distintas ausencias que los empleados tuvieron durante el periodo 2017 e incluimos las del 2016. Teniendo en cuenta los días perdidos y la cantidad de casos presentados. Con el fin de poder analizar la diferencia entre cada año

15. Causas de los ausentismos en la Institución

Tabla 11.

Diferentes ausencias entre los años

| Causas | 2016 | | 2017 | | Total General | |
|------------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|
| | Días perdidos | Cant.casos | Días perdidos | Cant.casos | Días perdidos | Cant.casos |
| Accidente de trabajo | 28 | 10 | 32 | 16 | 60 | 26 |
| Ausencia no remunerada | 45 | 23 | 70 | 26 | 115 | 49 |
| Enfermedad laboral | 53 | 20 | 37 | 20 | 90 | 40 |
| Incap. Enfer. General | 25 | 15 | 49 | 10 | 74 | 25 |
| Permiso no pago | 26 | 23 | 29 | 24 | 55 | 47 |
| Total | 177 | 91 | 217 | 96 | 394 | 187 |

Nota: Clasificación de las ausencias en los años. Por: L. Cabrera y Y. Fernández, 2018

La figura 9. Muestra la relación que existe con respecto a los días perdidos y la cantidad de casos, y se puede apreciar que en el año 2017 se perdieron varios días por la causa de ausencias las cuales no fueron remuneradas o no tenían justificación

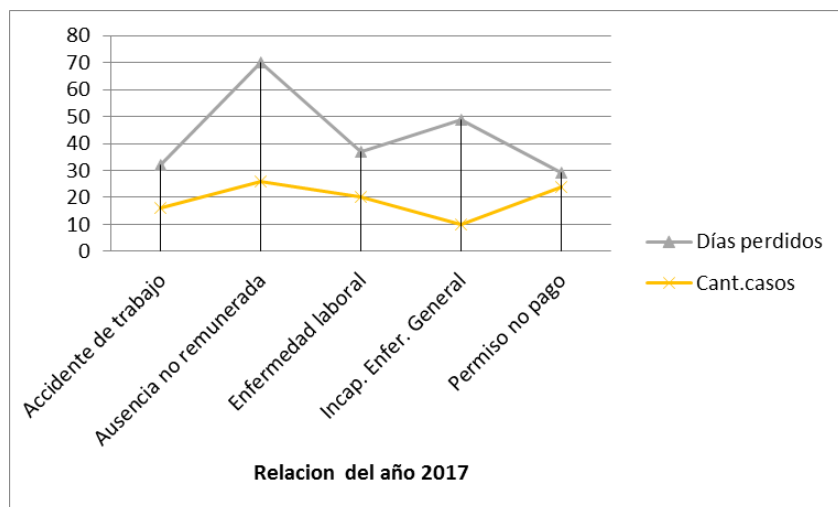


Figura 9. Relación en el año 2017. Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

En la figura 10. Se puede apreciar la totalidad de las causantes de ausencias entre los dos años, la cual nos sigue indicando la ausencia no remunerada o no justificada como la más relevante.

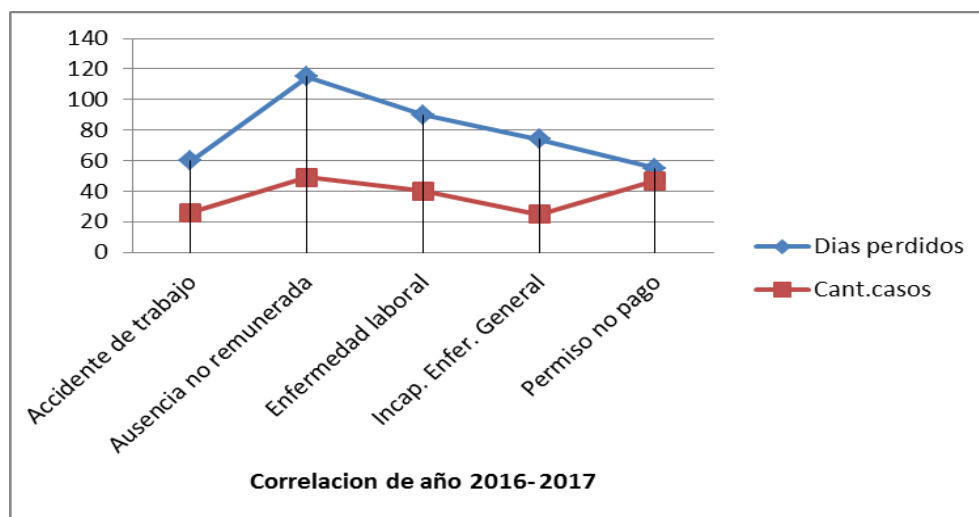


Figura 10. Relación entre año 2016-2017. Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

Tabla 12.

Incapacidades mensuales año 2017

| Año 2017 / Mes | N° Incapacidades | N° Días de incapacidad | N° de Horas por incapacidad | Promedio de días por Incapacidad | Días laborales | HHT |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--|---|---------------------------|---------------|
| Enero | 11 | 21 | 168 | 52,38 | 20 | 3,606 |
| Febrero | 12 | 26 | 208 | 46,15 | 20 | 3,606 |
| Marzo | 9 | 15 | 120 | 60,00 | 20 | 3,606 |
| Abril | 10 | 32 | 256 | 31,25 | 20 | 3,606 |
| Mayo | 18 | 41 | 328 | 43,90 | 20 | 3,606 |
| Junio | 3 | 11 | 88 | 27,27 | 20 | 3,606 |
| Julio | 5 | 8 | 64 | 62,50 | 11 | 3,606 |
| Agosto | 11 | 25 | 200 | 44,00 | 20 | 3,606 |
| Septiembre | 6 | 17 | 136 | 35,29 | 20 | 3,606 |
| Octubre | 8 | 13 | 104 | 61,54 | 20 | 3,606 |
| Noviembre | 3 | 8 | 64 | 37,50 | 20 | 3,606 |
| Diciembre | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 3,606 |
| Año 2017. Total | 96 | 217 | 1736 | 501,79 | 211 | 43,272 |

Tabla 12. Incapacidades año 2017 mensual. Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

En la tabla N° 12 se pueden observar las incapacidades que ocurrieron en el año 2017 y discriminadas de forma mensual y por hora. El cual nos servirá para el cálculo de los costos que se obtuvieron en cada mes por dichas incapacidades

15. Costos de pérdida por el ausentismo

Calculo de ausentismos mensual

En cada cálculo mensual realizado acerca del ausentismo, se puede observar los porcentajes de cada mes con respecto al nivel de ausentismo presentado.

Indice de Ausentismo mensual

$$I. A \text{ Enero } \frac{168}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0228 * 100 = 2.28\%$$

$$I. A \text{ Febrero } \frac{208}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0282 * 100 = 2.82\%$$

$$I. A \text{ Marzo } \frac{120}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0163 * 100 = 1.63\%$$

$$I. A \text{ Abril } \frac{256}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0347 * 100 = 3.47\%$$

$$I. A \text{ Mayo } \frac{328}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0445 * 100 = 4.45\%$$

$$I. A \text{ Junio } \frac{88}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0119 * 100 = 1.19\%$$

$$I. A \text{ Julio } \frac{64}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0086 * 100 = 0.86\%$$

$$I. A \text{ Agosto } \frac{200}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0271 * 100 = 2.71\%$$

$$I. A \text{ Septiembre } \frac{136}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0184 * 100 = 1.84\%$$

$$I. A \text{ Octubre } \frac{104}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0141 * 100 = 1.41\%$$

$$I. A \text{ Noviembre } \frac{64}{46 * 8 * 5 * 4} = 0.0086 * 100 = 0.86\%$$

$$I. A \text{ Diciembre } \frac{0}{46 * 8 * 5 * 4} = 0 * 100 = 0\%$$

Un índice de ausentismo Alto para la escuela presentaría un alto costo para esta misma.

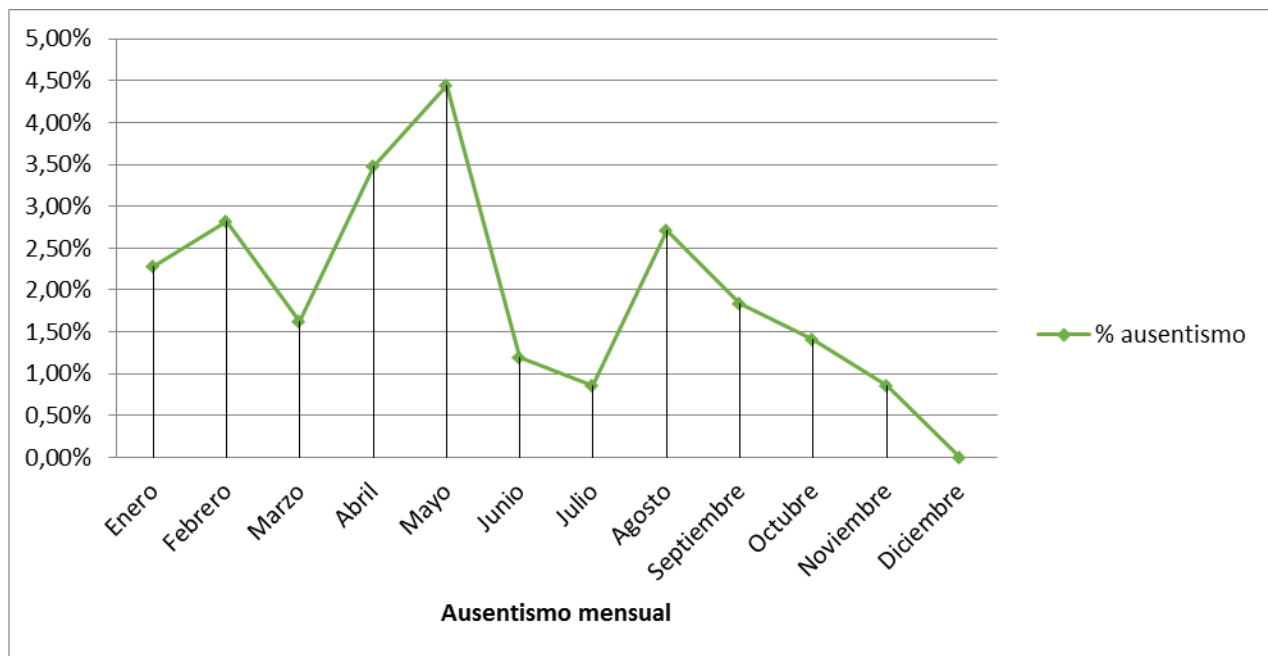


Figura 11. Relación en porcentajes de forma mensual. Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

En la figura 11 se puede observar como en el mes de mayo, se presentaron más cantidades de ausentismos, lo cual perjudica considerablemente a la empresa, ya que esta se ve obligada a cubrir los puestos de forma temporal generándoles costos adicionales, es decir, costos por fuera de la nómina normal que manejan

16. Costos de no calidad dado por incapacidad

Pagos por dias laborados

$$\$865,382 / 30 = \$28,846$$

Pagos por Horas laborados

$$\$28,846 / 8 = \$3,606$$

Perdida por incapacidad Enero

$$21 * 28,846 = \$605.766$$

$$\$39,761.572 - \$605.766 = \$39,155.806$$

$$\frac{605.766}{39,761.572} * 100 = 1.5 \%$$

En el mes de enero solo hubo 1.5% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Febrero

$$26 * 28,846 = \$749.996$$

$$\$39,761.572 - \$749.996 = \$39,011.576$$

$$\frac{749.996}{39,761.572} * 100 = 1.8 \%$$

En el mes de febrero solo hubo 1.8% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Marzo

$$15 * 28,846 = \$432.690$$

$$\$39,761.572 - \$432.690 = \$39,328.882$$

$$\frac{432.690}{39,761.572} * 100 = 1.0 \%$$

En el mes de marzo solo hubo 1.0% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Abril

$$32 * 28,846 = \$923.072$$

$$\$39,761.572 - \$923.072 = \$38,838.500$$

$$\frac{923.072}{39,761.572} * 100 = 2.3 \%$$

En el mes de abril solo hubo 2.3% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Mayo

$$41 * 28,846 = \$1,182.686$$

$$\$39,761.572 - \$1,182.686 = \$38,578.886$$

$$\frac{1,182.686}{39,761.572} * 100 = 2.9 \%$$

En el mes de Mayo solo hubo 2.9% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Junio

$$11 * 28,846 = \$317.306$$

$$\$39,761.572 - \$317.306 = \$39,44.266$$

$$\frac{317.306}{39,761.572} * 100 = 0.7 \%$$

En el mes de Junio solo hubo 0.7% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Julio

$$8 * 28,846 = \$230.768$$

$$\$39,761.572 - \$230.768 = \$39,530.804$$

$$\frac{230.768}{39,761.572} * 100 = 0.5\%$$

En el mes de Julio solo hubo 0.5% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Agosto

$$11 * 28,846 = \$721.150$$

$$\$39,761.572 - \$721.150 = \$39,444.266$$

$$\frac{721.150}{39,761.572} * 100 = 1.8 \%$$

En el mes de Agosto solo hubo 1.8% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Septiembre

$$17 * 28,846 = \$490.382$$

$$\$39,761.572 - \$490.382 = \$39,271.190$$

$$\frac{490.382}{39,761.572} * 100 = 1.2 \%$$

En el mes de Septiembre solo hubo 1.2% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Octubre

$$8 * 28,846 = \$230.768$$

$$\$39,761.572 - \$230.768 = \$39,530.804$$

$$\frac{230.768}{39,761.572} * 100 = 0.6 \%$$

En el mes de Octubre solo hubo 0.6% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Noviembre

$$3 * 28,846 = \$86.538$$

$$\$39,761.572 - \$86.538 = \$39,675.034$$

$$\frac{86.538}{39,761.572} * 100 = 0.2 \%$$

En el mes de enero solo hubo 0.2% de perdida en la productividad de la escuela.

Perdida por incapacidad Diciembre

$$0 * 28,846 = \$0$$

$$\$39,761.572 - \$0 = \$39,761.572$$

$$\frac{0}{39,761.572} * 100 = 0\%$$

En el mes de Diciembre solo hubo 0% de perdida en la productividad de la escuela.

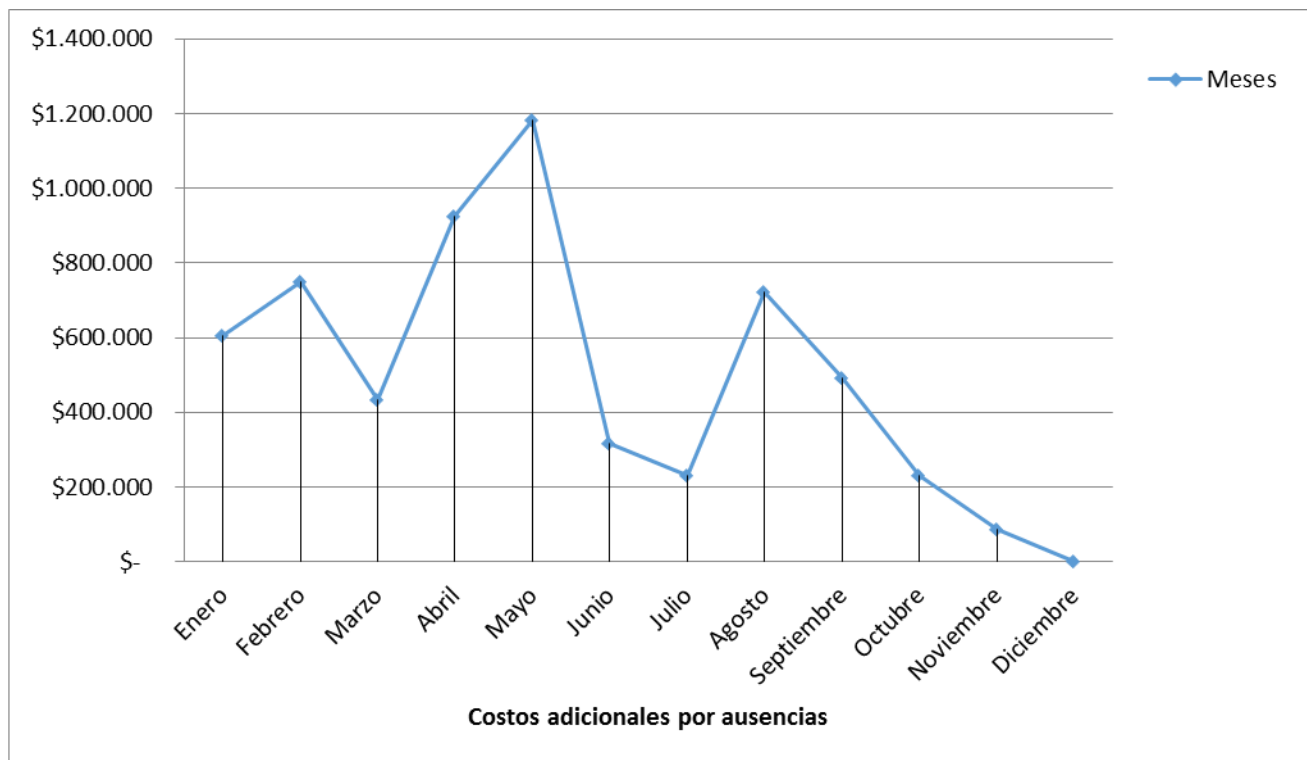


Figura 12. Relación de los días perdidos frente a los costos . Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

17. Costo de baja productividad

Como se observan en la tabla N° 13 y Figura 12 el mes con mayor perdida por baja productividad que tuvieron los empleados fue en el mes de mayo con un 2,9%, generando pérdidas grandes para la empresa. Estos costos de no calidad tuvieron un gran impacto en la institución educativa infantil futuros sabios debido a estos riesgos que no fueron tenidos en cuenta.

Tabla 13.

Baja productividad mensual

| Baja productividad mensual | |
|-----------------------------------|----------------------|
| Mes | Productividad |
| Enero | 1,5% |
| Febrero | 1,8% |
| Marzo | 1,0% |
| Abril | 2,3% |
| Mayo | 2,9% |
| Junio | 0,7% |
| Julio | 0,5% |
| Agosto | 1,8% |
| Septiembre | 1,2% |
| Octubre | 0,6% |
| Noviembre | 0,2% |
| Diciembre | 0,0% |

Tabla 13. Relación de los meses con mayor perdida por baja productividad Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

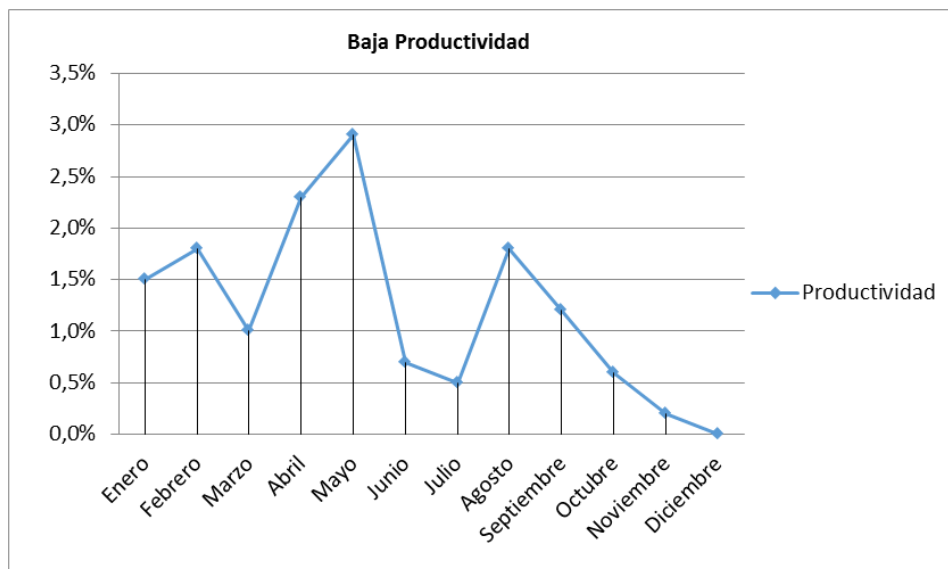


Figura 13. Relación de los meses con mayor perdida en por baja productividad Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

18. Análisis de Correlación

En la figura N° 13 se puede observar la correlación que existe entre el porcentaje de ausentismo y el porcentaje de baja productividad con respecto a los costos, este nos muestra una línea de tendencia positiva que va su incremento de izquierda a derecha dándonos un coeficiente de 0,97, es decir, muy estrecha la relación entre estos dos.

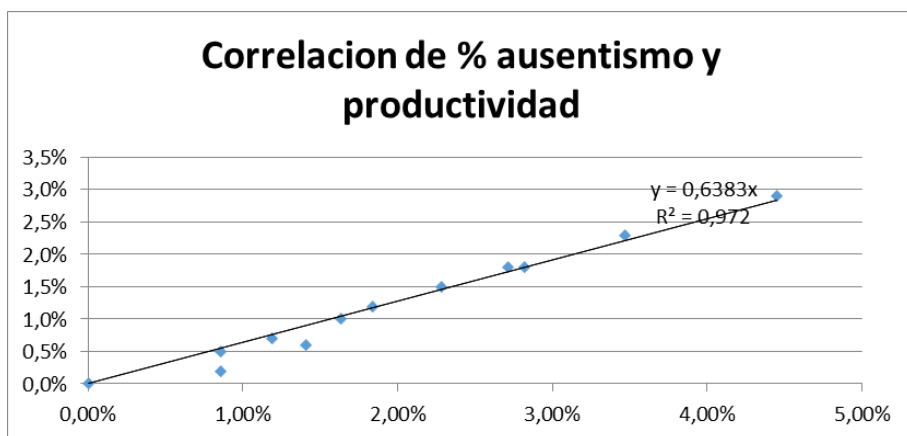


Figura 14. Correlación entre el ausentismo y baja productividad Por: Leoncio Cabrera y Yamit Fernández, 2018

19. Propuesta de mejoramiento

Diseño de un programa de promoción y prevención en contra de los riesgos psicosociales

La identificación y evaluación de los riesgos psicosociales nos ayudó a conocer las condiciones de salud y trabajo en el colegio infantil futuros sabios dándonos resultados en riesgos psicosociales de nivel medio, por tal razón es necesario realizar actividades con el fin de que los trabajadores puedan realizar las tareas diarias de una manera óptima. Por este motivo es necesaria la elaboración de programa de prevención con el fin de disminuir los riesgos psicosociales y mejorar aquellas situaciones que aún no presentan estos niveles.

El propósito del programa es plantear actividades que ayuden y que sean adecuadas para mantener al margen la problemática presente con respecto a los riesgos y como contribuyen a los costos de no calidad, este programa se puede llevar a cabo con la colaboración de la dirección de la empresa y el personal administrativo.

| 20. PROGRAMA PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES | | | | | | | | | |
|--|---|--|-------------------|-----------------------------|--|----------------------------|--|-------------------------------------|---|
| FACTOR ES | OBJETI VOS | INTERVEN CION | BENEFICI ARIOS | TIEM PO | RECUR SOS | RESPONSA BLES | INDICADO RES | COSTO S | MEDIOS DE VERIFICACION |
| Capacitaci ón | Fortalece r las competen cias y conocimi entos de los docentes en su labor | Capacitacio nes y talleres mensuales que abarquen temas como : - Educación de niños con necesidades especiales - nuevos métodos didácticos para mejora de lectura y escritura - Primeros auxilios | Docentes | 2 horas mensu ales | Capacita dor externo especiali sta en temas de interés | Director de institución | (Personal capacitado/ capacitacion es programadas) * 100 | 100.000 pesos colombi anos | Talleres evaluativo con puntaje superior a 80 % |
| | Incremen tar la productiv idad al afianzar conocimi ento | capacitacion es en mejora de métodos y tiempos en las actividades | | 1 hora mensu al | Capacita dor especiali sta en métodos y tiempos | Director de institución | (tareass realizada/tar eas programadas) * 100 | 150000 pesos colombi anos | Talleres evaluativo con puntaje superior a 80 % |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|-------------------|----------------------|----------------------|--|-----|--|
| Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades | implementar nuevas ideas de desarrollo de actividades | Desarrollo de reuniones para exponer nuevos métodos de trabajo por el mismo personal docente | | 1 hora Semanal | Docentes | Docentes y Director | (métodos aprobados/métodos propuestos)*100 | N/A | Revisión de libros de trabajo con métodos innovadores |
| Control y autonomía en el trabajo | Influir sobre el orden en que se realizan las tareas | Reuniones mensuales para organizar orden de actividades | | 1 hora semanal | Docentes | Docentes y dirección | N/A | N/A | Encuestas de retroalimentación al personal |
| | Permitir que se realicen cosas nuevas | Comité docente para la generación de ideas | | 1 hora Semanal | Docentes | Docentes y dirección | (Ideas aprobadas/ideas propuestas)*100 | N/A | Evaluación de impacto de nuevas ideas |
| Demandas cuantitativas | Distribuir con claridad y transparencia las tareas | Realizar cronograma semanal de actividades | Personal docente y administrativo | 1 día a la semana | Docentes y dirección | Docentes y dirección | (tareas realizada/tareas programadas)*100 | N/A | Verificación de cada uno de los cronogramas a ejecutar |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|-------------------|---|-------------------------|-----|---------------------------|---|
| | Planificar y coordinar los trabajos teniendo en cuenta trabajos extras | por medio de un planeador priorizar las tareas más importantes | | 1 día a la semana | Docentes y dirección | Docentes y dirección | N/A | N/A | Verificar planeador con tareas prioritarias |
| Exigencias de responsabilidad del cargo | Disminuir los niveles de estrés en la institución | Asesorías acerca del manejo del estrés y estilos de afrontamiento | | 1 hora mensual | Especialista en seguridad y salud ocupacional | Director de institución | N/A | 100.000 pesos colombianos | Encuestas de retroalimentación de satisfacción del personal |

21. Conclusiones

1. La investigación teórica realizada permitió diferenciar la definición de los factores de riesgos psicosociales y los riesgos psicosociales.
2. La evaluación por medio de la batería de riesgos psicosociales puesta a disposición por la universidad javeriana y el ministerio de protección nos permitió identificar los riesgos psicosociales que está perjudicando a la institución educativa y a implementar estrategias de mitigación.
3. Dentro de la primera instancia tomamos los índices de ausentismo en los cuales se puede concluir que el colegio tiene bajas pérdidas en costo, esto lo concluimos con la totalidad de los índices obtenidos por mes en el año 2017
4. Dentro de las ausencias presentadas, se puede concluir que en el mes de mayo el nivel de productividad fue bajo por motivo de este índice.
5. Los factores de riesgo psicosociales sino son tenidos en cuenta por parte del empleador puede afectar considerablemente los costos de no calidad, generando pérdidas financieras.
6. La propuesta del programa de prevención se desarrolló con varios puntos de intervención con el fin de poder atacar estos factores de riesgo psicosociales y disminuir la contribución que están haciendo sobre los costos de no calidad.

7. El colegio Infantil Futuros Sabios es una Institución en crecimiento con personal calificado para el desarrollo de todas las actividades. Si los riesgos psicosociales no aumentan después de esta intervención, la institución seguirá prestando un excelente servicio de educación.

22. Recomendaciones

1. Se recomienda que el personal directivo realice una charla acerca del programa de prevención, aclarando sus objetivos y actividades a desarrollar, con el fin de que el personal docente forme parte de este proceso.
2. Realizar una evaluación de los riesgos psicosociales cada 6 meses con el fin de controlar estos riesgos silenciosos que afectan al personal docente y repercuten en los costos de la empresa.
3. Realizar una investigación profunda con el cuestionario de los riesgos psicosociales extralaboral con el fin de validar que aspectos negativos están perjudicando el desarrollo personal y laboral de los docentes.
4. Los directivos llevar a cabo el programa de prevención propuesto para disminuir los factores de riesgos psicosociales negativos que se encontraron con más relevancia y llevarlos a niveles óptimos.

23. Referencias

- Beleño, R., & Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estres en trabajadores administrativos de la universidad de la costa CUC*. Obtenido de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). *Riesgos laborales Psicosociales. Perspectiva organizacional, juridica y Social*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Condarcuri, R. (2016). *Instituto Europeo de Psicologia Positiva*. Obtenido de Estres laboral en Colombia: <https://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>
- CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD, C. (2016). *DIA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*.
- Constitucion Politica, c. (2016). De los Derechos, las Garantias y los Deberes.
- Cuevas, J. (2018). *Mercer Marsh Beneficios*. Obtenido de Factores de riesgo psicosociales, un costo emergente en salud: <http://www.mercermarshbeneficios.com.mx/capital-intelectual/tu-wellness-blog/factores-de-riesgo-psicosociales.html>
- Esmeralda, L. (2014). *Identificacion de Factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de lavanderia*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>
- FORASTIERI, V. (2016). *¿POR QUE EL ESTRES EN EL TRABAJO ES UN RETO COLECTIVO Y QUE MEDIDAS PODEMOS ADOPTAR*.
- Griffiths, I. C. (2005). Riesgos psicosociales .
- Griffiths, C. y. (2005). Riesgos psicosociales.
- ILO, O. I. (s.f.). *ILO.ORG*.
- INSH, I. N. (2017). Encuesta Nacional de condiciones de trabajo- España. En *Encuesta Nacional de condiciones de trabajo- España* (pág. 36). Madrid.
- Loachamin, T. (2017). *Diseño de un plan de prevencion de riesgos psicosociales para el primer semestre 2016 para el personal del instituto psiquiatrico sagrado corazon de la ciudad de quito*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13506>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 1.

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, G. E. (2016). *CEOE*. Obtenido de <http://prl.ceoe.es/es/contenido/internacionalizacion/Colombia/Colombia-riesgos-psicosociales>

OIT. (2018). *ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>

Palomo, G., Carrasco, J., Bastias, A., Mendez, M., & Jimenez, A. (2015). *Articulo Cientifico*. Obtenido de https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rps/v37n4-5/v37n4-5a17.pdf

Pasmiño, F. (2017). *Universidad de Israel*. Obtenido de Los riesgos psicosociales y su influencia en la productividad de los trabajadores: <https://uisrael.edu.ec/los-riesgos-psicosociales-influencia-la-productividad-los-trabajadores/>

RESOLUCION 2646, M. D. (2008). *RESOLUCION 2646 2008*.

Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mc Graw Hill.

Templates, S. (2013). *Riesgo Psicosociales. Inseguridad contractual*.

24. Anexos

Anexo 1.

Batería de Riesgos psicosociales Intralaboral Forma A.

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia





CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

INTRALABORAL FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

| | Siemp | Casi siempr | Alguna s | Casi nunca | Nunc |
|--------------------------|-------|----------------|-------------|---------------|------|
| Mi trabajo es repetitivo | X | | | | |

Res
pu
est
a
def
init
iva

Respuesta
equivocada



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

| | | Siemp | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|----|---|-------|----------|-------------|----------|------|
| 1 | El ruido en el lugar donde trabajo es molesto | | | | | |
| 2 | En el lugar donde trabajo hace mucho frío | | | | | |
| 3 | En el lugar donde trabajo hace mucho calor | | | | | |
| 4 | El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable | | | | | |
| 5 | La luz del sitio donde trabajo es agradable | | | | | |
| 6 | El espacio donde trabajo es cómodo | | | | | |
| 7 | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud | | | | | |
| 8 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico | | | | | |
| 9 | Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos | | | | | |
| 10 | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud | | | | | |
| 11 | Me preocupa accidentarme en mi trabajo | | | | | |
| 12 | El lugar donde trabajo es limpio y ordenado | | | | | |



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

| | | Siemp | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|--------|---|-------|----------|-------------|----------|------|
| 1 2 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional | | | | | |
| 1 4 | Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes | | | | | |
| 1 5 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

| | | Siemp | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|--------|---|-------|----------|-------------|----------|------|
| 1 6 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental | | | | | |
| 1 7 | Mi trabajo me exige estar muy concentrado | | | | | |
| 1 8 | Mi trabajo me exige memorizar mucha información | | | | | |
| 1 9 | En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido | | | | | |
| 2 0 | Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo | | | | | |
| 2 1 | Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

| | Siemp | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|--|-------|----------|-------------|----------|------|
| | | | | | |



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social

República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 2 | En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor | | | | | |
| 2 | En mi trabajo respondo por dinero de la empresa | | | | | |

| | | Siemp | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|---|---|-------|----------|-------------|----------|------|
| 2 | Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros | | | | | |
| 2 | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo | | | | | |
| 2 | Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas | | | | | |
| 2 | En el trabajo me dan órdenes contradictorias | | | | | |
| 2 | En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias | | | | | |
| 2 | En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos | | | | | |
| 3 | En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

| | | Siempr | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|---|---|--------|----------|-------------|----------|------|
| 3 | Trabajo en horario de noche | | | | | |
| 3 | En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar | | | | | |
| 3 | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana | | | | | |
| 3 | En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes | | | | | |
| 3 | Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo | | | | | |
| 3 | Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo | | | | | |
| 3 | Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa | | | | | |



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Libertad y Orden

3
8

Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|



Libertad y Orden

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 3 | Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades | | | | | |
| 4 | Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos | | | | | |
| 4 | Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas | | | | | |
| 4 | Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades. | | | | | |
| 4 | Puedo tomar pausas cuando las necesito | | | | | |
| 4 | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día | | | | | |
| 4 | Puedo decidir la velocidad a la que trabajo | | | | | |
| 4 | Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo | | | | | |
| 4 | Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 4 | Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos | | | | | |
| 4 | Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo | | | | | |
| 5 | Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo | | | | | |
| 5 | Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias | | | | | |



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Libertad y Orden

5

Los cambios que se presentan en mi trabajo
dificultan mi labor

2

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 5 | Me informan con claridad cuáles son mis funciones | | | | | |
| 5 | Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo | | | | | |
| 5 | Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo | | | | | |
| 5 | Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa | | | | | |
| 5 | Me explican claramente los objetivos de mi trabajo | | | | | |
| 5 | Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo | | | | | |
| 5 | Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 60 | La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo | | | | | |
| 61 | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo | | | | | |
| 62 | Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 6 | Mi jefe me da instrucciones claras | | | | | |
| 6 | Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo | | | | | |
| 6 | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones | | | | | |
| 6 | Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo | | | | | |
| 6 | Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo | | | | | |
| 6 | Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo | | | | | |
| 6 | La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo | | | | | |
| 7 | Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo | | | | | |
| 7 | Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo | | | | | |
| 7 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo | | | | | |
| 7 | Siento que puedo confiar en mi jefe | | | | | |
| 7 | Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo | | | | | |
| 7 | Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito | | | | | |



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|--------|---|---------|-----------------|------------------|---------------|-------|
| 7 6 | Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo | | | | | |
| 7 7 | En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa | | | | | |
| 7 8 | Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 7 8 | Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 8 8 | En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan | | | | | |
| 8 1 | Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa | | | | | |
| 8 2 | Hay integración en mi grupo de trabajo | | | | | |
| 8 2 | Mi grupo de trabajo es muy unido | | | | | |
| 8 4 | Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo | | | | | |
| 8 5 | Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran | | | | | |
| 8 6 | Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo | | | | | |
| 8 7 | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades | | | | | |
| 8 8 | En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros | | | | | |
| 8 8 | Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

| | | Siempre | Casi | Algunas | Casi | Nunca |
|---|---|---------|------|---------|------|-------|
| 9 | Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo | | | | | |
| 9 | Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo | | | | | |
| 9 | La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara | | | | | |
| 9 | La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar | | | | | |
| 9 | Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

| | | Siempre | Casi | Algunas | Casi | Nunca |
|----|---|---------|------|---------|------|-------|
| 9 | En la empresa confían en mi trabajo | | | | | |
| 9 | En la empresa me pagan a tiempo mi salario | | | | | |
| 9 | El pago que recibo es el que me ofreció la empresa | | | | | |
| 9 | El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo | | | | | |
| 9 | En mi trabajo tengo posibilidades de progresar | | | | | |
| 10 | Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa | | | | | |
| 10 | La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores | | | | | |
| 10 | Mi trabajo en la empresa es estable | | | | | |
| 10 | El trabajo que hago me hace sentir bien | | | | | |
| 10 | Siento orgullo de trabajar en esta empresa | | | | | |
| 10 | Hablo bien de la empresa con otras personas | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

| | |
|----|--|
| Si | |
| N | |

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

| | | Siemp | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|----|--|-------|----------|-------------|----------|------|
| 10 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados | | | | | |
| 10 | Atiendo clientes o usuarios muy preocupados | | | | | |
| 10 | Atiendo clientes o usuarios muy tristes | | | | | |
| 10 | Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas | | | | | |
| 11 | Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda | | | | | |
| 11 | Atiendo clientes o usuarios que me maltratan | | | | | |
| 11 | Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos | | | | | |
| 11 | Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia | | | | | |
| 11 | Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas | | | | | |



Soy jefe de otras personas en mi trabajo.

| | |
|----|--|
| Si | |
| N | |

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

| | | Siemp | Cas i | Algun as | Ca si | Nunc |
|-----|---|-------|----------|-------------|----------|------|
| 115 | Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo | | | | | |
| 116 | Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos | | | | | |
| 117 | Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo | | | | | |
| 118 | Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones | | | | | |
| 119 | Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo | | | | | |
| 120 | Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos | | | | | |
| 121 | Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita | | | | | |
| 122 | Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño | | | | | |
| 123 | Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo | | | | | |